



ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* JKN PADA BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU MENGUNAKAN MODEL EUCS

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

TUGAS AKHIR

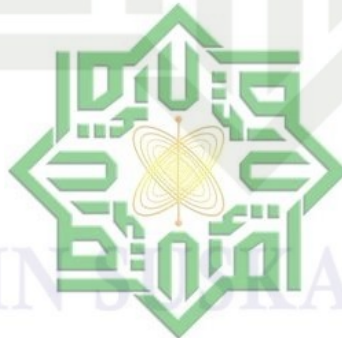
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

MUHAMMAD MUKHLIS

11553105248

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2021

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



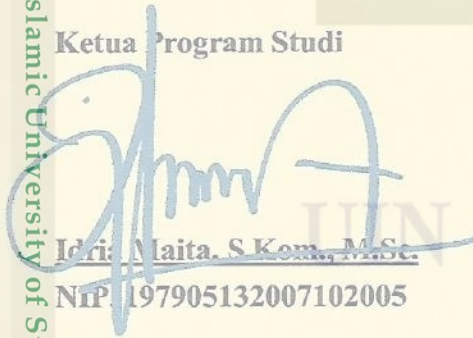
LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* JKN
PADA BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU
MENGUNAKAN MODEL EUCS****TUGAS AKHIR**

Oleh:

MUHAMMAD MUKHLIS**11553105248**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 16 Juli 2021

Ketua Program Studi
Idri Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005**Pembimbing**
Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.
NIK. 130517092

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* JKN
PADA BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU
MENGUNAKAN MODEL EUCS**

TUGAS AKHIR

Oleh:

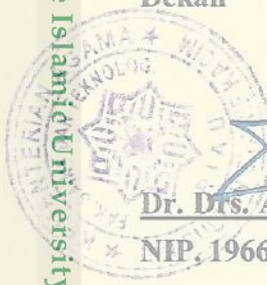
MUHAMMAD MUKHLIS**11553105248**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 10 Mei 2021

Pekanbaru, 10 Mei 2021

Mengesahkan,

Dekan

**Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.****NIP. 196606041992031004**

Ketua Program Studi

Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**NIP. 197905132007102005**

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**Sekretaris : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.****Anggota 1 : Syaifullah, S.E., M.Sc.****Anggota 2 : Medyantiwi Rahmawita Munzir, S.T., M.Kom.**



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 10 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,

MUHAMMAD MUKHLIS

NIM. 11553105248

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN



Alhamdulillah Rabbil Alamin, Puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya setiap saat, termasuk dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini saya persembahkan

Untuk kedua orang tua, Bapak dan Mamak yang telah merawat dan membesarkan saya, memenuhi segala yang saya butuhkan hingga saat ini, serta selalu meluangkan waktu dan tenaga dengan tak ada kata lelah yang terucap, selalu kasih sayang yang selalu diberikan kepada anak-anaknya.

Selanjutnya, kedua Kakek dan Nenek yang selalu melimpahkan kasih sayangnya kepada cucunya, yang selalu khawatir dengan kondisi cucunya, mudah-mudahan senantiasa diberikan umur panjang agar saya bisa membalas kebaikan mereka. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat, hidayah-Nya dan menjadikan kita umat yang senantiasa dan selalu bersyukur serta terus mampu menjaga, berbuat dan mengajak pada kebaikan. Aamiin ya Rabbal Alamiin. . .

Untuk Bapak dan Mamak serta keluarga tercinta

MOTTO

Tetap melangkah kedepan mengikuti alurnya, jangan berhenti. karna kesuksesan merupakan buah dari hasil usaha-usaha kecil yang sering kita lakukan secara berulang-ulang setiap hari. Ikuti kata hatimu, selalu membuat perubahan menjadi pribadi yang lebih baik.”

MUHAMMAD MUKHLIS



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil 'alamiin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Sholawat beserta salam penulis ucapkan untuk junjungan kita nabi besar Muhammad SAW. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan pada Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulisan dan penyusunan laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan masukan kepada penulis. Pertama buat kedua orang tua yang tercinta buat Ayah “Syamsiar” dan Ibu “Siti Surinah” yang telah memberikan segalanya dan selalu memberikan perhatian berupa kasih sayang, do’a, motivasi, semangat dan nasihat yang tiada hentinya, serta telah banyak berkorban demi keberhasilan anaknya. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan melindungi Ayah dan Ibu dimanapun kalian berada, dan segala pengorbanan yang mereka berikan selalu mendapatkan pahala dari Allah SWT, Aamiin Yaa Robbal’alamin.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa hal yang dilakukan penulis pada penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik disertai dengan saran yang membangun dan berguna dalam penyusunan Tugas Akhir ini dimasa yang akan datang, semoga hal yang telah penulis lakukan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, baik secara langsung atau tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom., sebagai dosen pembimbing tugas akhir ini.
5. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syarif Kasim Riau.

6. Bapak Syaifullah, S.E., M.Sc. Pembimbing Akademik yng telah membimbing dan memberikan masukan. Dan lagi kepada Bapak Syaifullah, SE., M.Sc. selaku dosen penguji 1 Tugas Akhir yang memberikan banyak masukan dan menambah ilmu yang bermanfaat kepada peneliti.
7. Ibu Medyantiwi Rahmawita, S.T., M.Kom. selaku dosen penguji II Tugas Akhir yang memberikan banyak masukan dan menambah ilmu yang bermanfaat kepada peneliti.
8. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.
9. Kepada keluarga besar dari Penulis, Muhammad Mashuri, Siti Miftahul Janah, siti Mustafidah, Siti Masnuriyati, Muhammad Mahfudi, Muhammad Muslihudin dan Muhammad Masriyandi. Yang telah banyak memberikan semangat perhatian, motivasi, do'a serta dukungan secara materil dalam proses perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Terimakasih kepada seluruh keluarga besar Mbah H. Hasim dan keluarga besar Eyang Munsarip yang telah memberikan semangat, motivasi, dukungan serta do'a sehingga penuis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Terimakasih kepada teman-teman keluarga besar kelas SIF G yang telah banyak membantu, saling memberikan solusi, masukan dan selalu bersama-sama selama dalam proses perkuliahan baik suka maupun duka, yang sama-sama berjuang untuk wisuda, tetap semangat, optimis, dan selalu kompak. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT.
12. Terimakasih kepada abang-abang, kakak-kakak, teman-taman dan adik-adik seluruh angkatan program studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi. yang sudah memberikan semangat, nasihat, motivasi serta membantu selama dalam proses perkuliahan. Semoga bantuan dan bimbingan yang diberikan selama ini akan menjadi amal ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah SWT.
13. Kepada dulur-dulur, teman-teman kost yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, semoga bantuan dan dorongan yang diberikan menjadi amal ibadah disisi Allah SWT.
14. Kepada saudara-saudara dan seluruh pihak yang tidak bisa penulis cantumkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini. Terimakasih atas segala do'a, motivasi dan dukungannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semoga dengan segala jerih payah dan dorongan yang telah disumbangkan, bernilai sebagai amal ibadah di sisi Allah SWT, Aamiin. Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang sangat membangun dari pembaca dan dapat disampaikan ke email muhammad.mukhlis@students.uin-suska.ac.id. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat Bagi pembaca dan yang membutuhkannya. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 16 Juli 2021

Penulis,

MUHAMMAD MUKHLIS

NIM. 11553105248

UIN SUSKA RIAU



ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* JKN PADA BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU MENGUNAKAN MODEL EUCS

MUHAMMAD MUKHLIS
NIM: 11553105248

Tanggal Sidang: 10 Mei 2021
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Mobile JKN merupakan suatu aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan untuk memungkinkan peserta BPJS mengakses layanan secara online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Dengan menggunakan pendekatan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup dari 5 variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Penelitian ini dilakukan menggunakan *simple random sampling* dengan pengambilan sampel berjumlah 80 pengguna. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, serta alat pengolahan data menggunakan software SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif terhadap 5 variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 53% terhadap variabel terikat, sedangkan sisanya 47% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh 5 variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna yaitu berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini terlibat dari hasil uji hipotesis dimana nilai F hitung sebesar 81,226 dengan tingkat signifikan 0,000 karena tingkat signifikan $< 0,05$ artinya secara bersama-sama variabel independen (5 variabel EUCS) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna).

Kata Kunci: *End User Computing Satisfaction*, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Mobile JKN.

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF THE JKN MOBILE APPLICATION AT BPJS Kesehatan PEKANBARU BRANCH USING EUCS MODEL

MUHAMMAD MUKHLIS
NIM: 11553105248

Date of Final Exam: May 10th 2021
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

Mobile JKN is an application launched by BPJS Health to allow BPJS participants to access services online. This study aims to determine the level of satisfaction of users of the Mobile JKN application at BPJS Kesehatan Pekanbaru Branch. By using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model approach which includes 5 variables, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This research was conducted using simple random sampling with a sample of 80 users. Data collection techniques are using interviews and questionnaires. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis, as well as data processing tools using SPSS 22 software. The results of this study indicate that there is a significant positive effect on the 5 EUCS variables on the satisfaction level of users of the Mobile JKN application. The coefficient of determination (R²) is 63% of the dependent variable, while the remaining 47% is influenced by other factors outside of the study. The results showed that there was an effect of 5 EUCS variables on the level of user satisfaction, namely a positive and significant effect. This is involved from the results of hypothesis testing where the calculated F value is 81,226 with a significant level of 0.000 because the significant level < 0.05 means that together the independent variables (5 EUCS variables) have a significant effect on the dependent variable (user satisfaction).

Keywords: *End User Computing Satisfaction, User Satisfaction, JKN Mobile Application.*



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	5
Batasan masalah	5
Tujuan	5
Manfaat	6
Sistematika Penulisan	6
LANDASAN TEORI	8
Sistem Informasi	8
Fungsi Sistem Informasi.....	8
Komponen Sistem Informasi.....	8
Analisa Sistem.....	9
Pengertian Analisa Sistem.....	9
Langkah-Langkah dalam Tahap Analisa	9

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan Pengguna	10
Model <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	10
Metode Analisis Data	12
Metode Kuantitatif dalam Penelitian Sistem Informasi	13
<i>Statistical Product and Service Solution</i> (SPSS)	13
Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	13
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	15
Uji Validitas	15
Uji Reliabilitas	15
Uji Asumsi Klasik	16
Uji Normalitas	16
Uji Multikorelitas	16
Uji Heteroskedastisitas	16
Analisis Regresi Linier Berganda	16
Hipotesis	17
Sejarah BPJS Kesehatan	18
Letak Geografis BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	19
Visi dan Misi BPJS Kesehatan	20
Landasan Hukum BPJS Kesehatan	20
Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit Kerja Tempat Pelaksanaan	20
Struktur Organisasi	23
Aplikasi Mobile JKN	23
Data Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN Cabang Pekanbaru	32
Penelitian Terdahulu	33
METODOLOGI PENELITIAN	39
Tahap Pendahuluan	40
Tahap Perencanaan	40
Tahap Pengumpulan Data	41
Tahap Pengolahan data	42
Pembahasan dan Analisa Data	42
Uji Validasi Dan Reliabilitas	42
Model <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	42
Uji Asumsi Klasik	42
Uji Hepotesis	43

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis Regresi Linear Berganda	44
Dokumentasi Penelitian	44

ANALISIS DAN HASIL 45

Analisis Mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	45
Alur Proses Bisnis	54
Identifikasi Masalah	55
Rumusan Hipotesis	64
Analisis Indikator <i>End User Computing Satisfaction</i>	65
Deskripsi Responden.....	66
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Uji Validitas dan Uji Realibilitas	69
Uji Validitas	69
Uji Realibilitas.....	72
Hasil Penelitian	74
Pembahasan.....	81
Rekomendasi.....	85

5 PENUTUP 86

Kesimpulan	86
Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA A - 1

A.1 WAWANCARA 1	A - 2
A.1.1 Hasil Wawancara Kepada Pengguna Aplikasi Mobile Jkn	A - 2
A.2 WAWANCARA 2	A - 3
A.2.1 Hasil Wawancara Kepada Pengguna Aplikasi Mobile Jkn	A - 3
A.3 WAWANCARA 3	A - 4
A.3.1 Hasil Wawancara Kepada Pengguna Aplikasi Mobile Jkn	A - 4

LAMPIRAN B KUESIONER B - 1

LAMPIRAN C DOKUMENTASI C - 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (Doll dan Torkzadeh, 1988)	11
Letak Geografis BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	20
Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	23
Tampilan Halaman Tombol Pilihan Menu Pendaftaran	24
Menu Tampilan Utama Pendaftaran Data Peserta Berhasil	25
Tampilan Menu Verifikasi.....	26
Tampilan Menu Login.....	27
Tampilan Halaman Utama Beranda	28
Menu Tampilan Awal pada fitur Tagihan	29
Menu Tampilan Ubah Data Peserta.....	30
Menu Tampilan kartu Peserta JKN atau KIS	31
Tampilan Alur Metodologi Penelitian.....	39
Pengaruh Antara Variabel	43
Tampilan Menu Pilihan Pendaftaran Peserta Baru dan Pendaftaran Pengguna Mobile	46
Tampilan Menu Utama Pendaftaran Data Peserta.....	47
Tampilan Menu Utama Pendaftaran Data Peserta Sudah Berhasil	48
Tampilan Menu Verifikasi.....	49
Tampilan Utama Menu Login	50
Tampilan Menu Utama Beranda	51
Tampilan Beranda Pada Menu Tagihan	52
Tampilan Menu Ubah Data Peserta.....	53
Tampilan Menu Kartu JKN atau KIS	54
Alur Proses Bisnis Pada Aplikasi Mobile JKN	55
Tampilan Halaman Transaksi Gagal Pada Klinik Menu Pendaftaran	59
Tampilan Transaksi Gagal Pada Menu Isi Data Diri NIK /E-KTP	60
Tampilan Transaksi Gagal Pada Menu Isi Biodata diri	61
Tampilan Transaksi Gagal Pada Menu Login	62
Tampilan Halaman Aplikasi Mobil JKN Meminta Update.....	63
Tampilan Transaksi Gagal Pada Menu Kartu Peserta	64
Profil responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Profil Responden berdasarkan Pekerjaan	69
Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatter	76



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Data Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN.....	32
Jurnal Penelitian Terdahulu.....	35
Jurnal Penelitian Terdahulu.....	56
Analisis Indikator EUCS.....	65
Keterangan Angket.....	67
Deskripsi Karakter Responden.....	67
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Hasil Uji Validitas	70
Hasil Uji Realibilitas	72
Hasil Uji Normalitas	74
Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Hasil Uji Simutan (Uji F).....	77
Hasil Uji Persial (Uji T)	77
Hasil Uji Regressi Linear Berganda.....	79
Hasil Koefisien Determinasi	81
Analisis Indikator EUCS.....	82

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	:	Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
DJSN	:	Dewan Jaminan Sosial Nasional
EUCS	:	<i>End User Computing Satisfaction</i>
JKN	:	Jaminan Kesehatan Nasional
SJSN	:	Sistem Jaminan Sosial Nasional



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1 PENDAHULUAN

Latar Belakang

Diera perkembangan teknologi informasi saat ini yang sangat berkembang pesat, penggunaan alat bantu, manipulasi dan pengelolaan informasi yang berdampak besar bagi dunia bisnis dalam persaingan untuk menjadikan perusahaan yang unggul dan semakin ketat, dengan menghasilkan strategi yang efektif dan ide-ide yang inovatif menjadi faktor penentu untuk kelangsungan hidup perusahaan. Seiring dengan kebutuhan user yang ingin mendapatkan informasi secara cepat dan akurat, dalam segala bidang dan aspek kehidupan, bisnis, industri, perdagangan, pendidikan dan bidang pemerintahan. Menyebabkan terjadinya perubahan yang signifikan dalam berbagai bidang salah satunya dalam bidang badan penyelenggaraan jaminan sosial kesehatan.

Badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) merupakan perubahan dari PT AKSES (Persero). Perubahan terjadi sesuai undang-undang nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negeri sipil, anggota TNI/ POLRI, penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya. Salah satu dari lima program dalam sistem jaminan sosial nasional (SJSN), yaitu jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pension, dan jaminan kematian sebagai tercantum dalam undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan merupakan sebuah badan hukum yang disediakan untuk publik dengan tujuan memberikan perlindungan kepada seluruh tenaga kerja di Indonesia dari risiko sosial ekonomi tertentu. Penyelenggaraan BPJSTK ini menggunakan mekanisme asuransi sosial, oleh karena itu, sebagai salah satu program wajib yang pemerintah cabangkan, maka setiap perusahaan dihimbau untuk mendaftarkan pekerjaannya kedalam program ini. Sehingga setiap tenaga kerja bisa mendapatkan jaminan-jaminan sosial yang mereka butuhkan.

Untuk mewujudkan misi tersebut, BPJS kesehatan meluncurkan sebuah aplikasi *Mobile JKN* pada 15 November 2017 dengan tujuan agar dapat mempermudah peserta BPJS kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. *Mobile*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

JKN merupakan sebuah transformasi berbentuk digital model bisnis pada BPJS Kesehatan awal mula berupa kegiatan administratif dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, melakukan transformasi kedalam bentuk aplikasi dapat digunakan oleh seluruh peserta dimana saja tanpa batas waktu *self service*, sementara tercatat pengguna aplikasi *Mobile JKN* terbaru versi android sesuai dengan hasil observasi dan wawancara kepada pihak BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru pada tahun 2019 sebanyak 31.052 dan pada tahun 2020 jumlah pengguna aplikasi sebanyak 94.834 user. BPJS dan JKN tidaklah sama dan keduanya mempunyai perbedaan, JKN merupakan program layanan jaminan kesehatan menggunakan sistem asuransi untuk seluruh warga pemerintah Indonesia. Sementara BPJS adalah perusahaan asuransi yang menyelenggarakan JKN, termasuk meluncurkan *Mobile JKN*. Kinerja BPJS diawasi oleh DJSN (Dewan Jaminan Sosial Nasional).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang sudah dilakukan dengan pengunjung BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* terdapat beberapa masalah dan keluhan pengguna yang ada diantaranya:

1. Aplikasi terkadang tidak dapat digunakan jika tidak langsung di update pada saat itu juga, setiap membuka aplikasi tersebut selalu meminta update versi terbaru, setelah selesai diupdate tetap tidak bisa login, dengan keterangan belum bisa melakukan transaksi. pengguna mencoba melakukan reset password berkali-kali dengan tujuan supaya dapat login ke dalam aplikasi tersebut, tetapi tetap tidak bisa dilanjutkan.
2. Dalam aplikasi *Mobile JKN* tidak terdapat menu live chat, yang dapat menyebabkan jika terjadi kendala atau masalah mendadak dengan kondisi darurat yang sangat tidak memungkinkan pada saat menggunakan aplikasi tersebut, jadi pengguna sulit untuk mendapatkan solusi.
3. Peserta pengguna aplikasi *Mobile JKN* mempunyai kendala dalam mengisi biodata diri pada aplikasi tersebut dengan keterangan tidak dapat dilanjutkan dan coba ulangi beberapa saat lagi.
4. Pengguna menganggap aplikasi *Mobile JKN* tergolong sulit bagi pengguna yang sudah berusia 40 tahun keatas dan lebih rumit apabila terjadi salah input data seperti merubah data peserta maupun lupa password.
5. Pengguna merasa kurang puas terhadap bentuk dan layanan aplikasi *Mobile JKN* yang terkadang sering terjadi error maupun proses loading melambat, Dengan adanya masalah tersebut pengguna sering mengeluh karna pekerjaan yang tadinya bisa diselesaikan dengan cepat namun pekerjaannya menjadi tertunda dan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Kepuasan pengguna merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan kebutuhan pengguna dapat terpenuhi. Pada suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila layanan tersebut bisa memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan. Sedangkan Pengukuran tingkat kepuasan pengguna adalah faktor paling penting dalam mengembangkan suatu sistem aplikasi agar dalam penyediaan pelayanan menjadi lebih baik.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dalimunthe dan Daulay (2016) yang membahas tentang “Analisa kepuasan pengguna digital library menggunakan model EUCS” yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pengguna digital library dan meningkatkan minat baca siswa melalui sistem, dengan hasil yang didapat bahwa variabel isi, akurat, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap variabel Kepuasan pengguna. Selanjutnya dilakukan oleh Setyoningrum dkk. (2020) dan Fazila (2016) dengan judul penelitian, “menganalisa Tingkat Kepuasan dari Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”, yang bertujuan untuk menentukan pengaruh dari variabel kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Dengan hasil yang didapat bahwa Menghasilkan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna bernilai 78,69% dengan gap/selisih sebesar 21,31% artinya pengguna berada pada rentang kategori puas, dimana dari kelima dimensi dalam metode EUCS tersebut variabel *Content* memiliki gap/selisih terkecil yaitu 8,69% sedangkan gap/selisih terbesar ada pada variabel *accuracy*, yaitu sebesar 32,02%.. Lalu penelitian selanjutnya dilakukan oleh Andilla (2016) dengan judul penelitian analisa kepuasan pengguna sistem informasi penjualan spare part menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi. Dengan hasil yang didapatkan bahwa variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah variabel tampilan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Noviani (2019) yang membahas tentang “analisis kepuasan pengguna sistem informasi E-FILLING pendekatan *End-User Computing Satisfaction*” dalam pembahasannya yaitu: untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem E-FILING pada KPP Pratama Pekanbaru, dengan hasil penelitian yang disimpulkan menunjukan secara persial bahwa variabel isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Setyoningrum dkk. (2020) dengan judul penelitian “Menganalisa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi kerja praktek dan skripsi (SKKP) menggunakan model (EUCS) dengan menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang dirasakan pengguna sebesar 78,69% dengan gap/selisih sebesar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

21,31% artinya pengguna berada pada rentang kategori puas, dimana dari kelima dimensi dalam metode EUCS tersebut variabel isi memiliki gap/selisih terkecil yaitu 8,69% sedangkan gap/selisih terbesar ada pada variabel keakuratan, yaitu bernilai 2,02%.

Selanjutnya dalam jurnal penelitian Bawardi, Rachmadi, dan Wardani (2019) dengan judul “analisis kepuasan pengguna aplikasi Driver ojek online menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” dengan hasil, pada variabel *accuracy* terdapat indikator akurat yang memerlukan peningkatan performa aplikasi seperti update data berkala. Pada ketepatan waktu dalam *timeliness* memerlukan peningkatan kualitas sistem dalam aspek ketepatan waktu. Selanjutnya dalam jurnal penelitian Damayanti, Mursityo, dan Herlambang (2018) dengan judul “Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS” dengan hasil bahwa kepuasan pengguna pada variabel *Content* masuk pada kategori tinggi dengan nilai yang diperoleh adalah 74,7% yang berarti pengguna merasa kurang puas terhadap aplikasi Tapp jika Market jika diukur dari variabel tersebut. variabel *timeliness* masuk kedalam kategori rendah dengan nilai yang diperoleh 50,0% yang berarti pengguna merasa kurang puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dari variabel tersebut. Selanjutnya dalam jurnal penelitian Fitriansyah dan Harris (2018) dengan judul “pengukuran kepuasan pengguna situs web dengan EUCS” dengan hasil bahwa semua variabel EUCS pada situs web universitas masih belum memuaskan dengan nilai rata-rata hanya 2,53%. Selanjutnya dalam jurnal Budiman dan Rodiyansyah (2019) dengan judul Penerapan Metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi pelayanan desa dan data terpadu”. Dengan hasil yang tertera pada setiap pernyataan kuesioner menunjukkan cukup memuaskan. Selanjutnya dalam jurnal penelitian ALVIN dan Nurul Adha Oktariani (2019) dengan judul “pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada portal program studi sistem informasi Bina Darma menggunakan metode EUCS”. Dengan hasil terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel *content* dan *accuracy*, dan 3 variabel yang berpengaruh yaitu *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Penelitian tugas akhir ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan sebuah metode yang mengukur tingkat kepuasan pengguna dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Metode EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Metode ini telah banyak diuji coba oleh peneliti lain untuk menguji realibilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan walaupun instrument ini telah diterjemahkan dalam bahasa yang berbeda-beda. Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan peng-



guna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*).

Pemilihan model EUCS ini dimaksudkan untuk menganalisa kualitas layanan sistem terhadap kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN terhadap 5 faktor yang dirancang oleh Doll and Torkzadeh tersebut berupa faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model EUCS (Studi Kasus: BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru)”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas dapat diambil sebuah rumusan masalah yaitu “bagaimana menganalisa tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN menggunakan metode EUCS.?”

Batasan masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Responden pada penelitian ini yaitu pengguna/peserta aplikasi *Mobile JKN* yang ada dikota pekanbaru.
2. Pengukuran tingkat kesuksesan *Mobile JKN* menggunakan model EUCS, dengan lima variabel yang digunakan yaitu: Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Ease of use*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*), Dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
3. Analisis statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.
4. Menggunakan tools berupa aplikasi SPSS 22 yang membantu dalam pengolahan data.

Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan cabang pekanbaru menggunakan metode EUCS.
2. Untuk merekomendasi kepada pihak BPJS kesehatan cabang pekanbaru tentang bagaimana kualitas layanan *Mobile JKN* yang sedang berjalan terhadap kepuasan pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manfaat

Manfaat dari penyusunan tugas akhir ini adalah:

1. Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh BPJS kesehatan cabang pekanbaru, sebagai acuan dalam mengembangkan penerapan Mobile JKN untuk meningkatkan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam jangka waktu beberapa tahun kedepan.
2. Dengan adanya rekomendasi, dapat mengetahui bahwa sistem informasi pada BPJS kesehatan cabang pekanbaru melakukan perbaikan dan dapat dimanfaatkan dalam memberikan informasi serta meningkatkan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sesuai dengan harapan dan tujuan yang diinginkan.

Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun supaya dalam penulisan laporan lebih teratur serta sesuai dengan tujuan yang diharapkan, berikut sistematika penulisan penelitian tugas akhir ini:

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) latar Belakang masalah; (2) Rumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; dan (6) Sistematika Penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Sistem Informasi; (2) Analisa Sistem; (3) Kepuasan Pengguna; (4) Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS); (5) Metode Analisa Data; (6) *Statistical Product and Service Solution* (SPSS); (7) Populasi, Sampel dan Teknik Sampling; (8) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas; (9) Uji Asumsi Klasik; (10) Analisis Regresi Linier Berganda; (11) Hipotesis; (12) Sejarah BPJS Kesehatan; (13) Penelitian Terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB 3 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Tahap Pendahuluan; (2) Tahap Perencanaan; (3) Tahap Pengumpulan Data; (4) Tahap Pengolahan Data; (5) pembahasan Dan Analisa Data.

BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN

BAB 4 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Analisis Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru; (2) Alur Proses Bisnis; (3) Identifikasi Masalah; (4) Rumusan Masalah; (5) Analisis Indikator *End User Computing Satisfaction*; (6) Deskripsi Responden; (7) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas; (8) Hasil penelitian; (9) Pembahasan; (10) Rekomendasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

BAB 5 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Kesimpulan; (2) Saran.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sebuah sistem yang berisi perkumpulan komponen dari kelompok organisasi yang mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak dengan tujuan untuk menghasilkan sebuah informasi.

Menurut Prof. Dr. Jogiyanto HM, MBA, Akt. dikutip oleh Lubis dkk. (2020) dalam buku “Pengenalan Sistem Informasi” bahwa sistem informasi merupakan suatu sistem yang tujuannya menghasilkan informasi. Sebagai suatu sistem, untuk dapat memahami sistem informasi, akan lebih baik jika konsep dari sistem itu dipahami terlebih dahulu. Menurut Kristanto (2003) dalam buku “Perencanaan Sistem Informasi” bahwa sistem informasi adalah suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam suatu organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan aliran informasi. Sedangkan menurut Sutabri (2012) dalam buku “Memahami Sistem Informasi” bahwa, sistem informasi merupakan sistem yang berisi jaringan SPD (sistem pengolahan data) yang dilengkapi dengan kenal-kenal komunikasi yang digunakan dalam sistem organisasi data, elemen proses dari sistem informasi antara lain mengumpulkan data (data gathering), mengolah data yang tersimpan, menyebarkan informasi.

Fungsi Sistem Informasi

Fungsi dari sistem informasi yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan aksesibilitas data secara efektif dan efisien kepada pengguna, tanpa dengan perantara sistem informasi.
2. Menjamin keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
3. Memperbaiki produktivitas aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
4. Menetapkan investasi yang hendak diarahkan pada sistem informasi.
5. Mengantisipasi dan memahami akan konsekuensi ekonomi,
6. Mengidentifikasi kebutuhan mengenai keterampilan pendukung sistem informasi.
7. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.

Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi memiliki beberapa komponen seperti dibawah ini:

1. Komponen input: data yang masuk kedalam sistem informasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Komponen model: kombinasi prosedur, logika, dan model matematika yang memproses data yang tersimpan pada basis data dengan cara yang sudah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
3. Komponen output: hasil informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen serta semua pemakai sistem.
4. Komponen teknologi: alat dalam sistem informasi, teknologi digunakan dalam menerima input, menjalin model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan output, serta memantau pengendalian sistem.
5. Komponen basis data: kumpulan data yang saling berhubungan yang tersimpan didalam komputer dengan menggunakan software database.
6. Komponen kontrol: komponen yang mengendalikan gangguan terhadap sistem informasi.

Analisa Sistem

2.2.1 Pengertian Analisa Sistem

Analisa sistem merupakan tahap penelitian terhadap sistem berjalan dan bertujuan untuk mengetahui segala permasalahan yang terjadi serta memudahkan dalam menjalankan tahap selanjutnya yaitu tahap perancangan sistem.

Menurut McLeod dan Schell (2007) analisa sistem adalah penelitian terhadap sistem yang telah ada dengan tujuan untuk merancang sistem baru atau memperbaiki sistem yang telah ada tersebut. Sedangkan menurut Jimmy (2008) analisa sistem adalah sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya.

Langkah-Langkah dalam Tahap Analisa

Tahap analisa sistem dilakukan setelah tahap perencanaan dan sebelum tahap desain sistem. Tahapan analisa sistem merupakan sebuah tahapan yang sangat penting hal ini dikarenakan apabila terjadi kesalahan dalam melakukan analisa sistem maka akan menyebabkan kesalahan pada tahap selanjutnya.

Adapun langkah-langkah pada tahap analisa sistem yaitu:

1. *Identify* / identifikasi, yaitu proses yang dilakukan untuk mengidentifikasi masalah.
2. *Understand* / mengerti, yaitu memahami kerja dari sistem yang ada.
3. *Analyze* / analisis, yaitu melakukan analisa terhadap sistem.
4. *Report* / laporan, yaitu membuat laporan dari hasil analisa yang telah di-



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lakukan dalam kurun waktu tertentu.

Kepuasan Pengguna

Menurut Jogianto, 2007 yang dikutip oleh Arifin dan Pratolo (2012), menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap kepuasan penggunaan keluaran sistem informasi. Beberapa penelitian dalam buku “Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi”, (Jogianto), seperti Ein-Dor dan Segev (1978) serta Hamilton dan Chervany (1981) mengusulkan untuk kepuasan pemakai sebagai pengukur dari keberhasilan pengguna sistem informasi. Selanjutnya Lucas, menggunakan kepuasan pemakai dengan menanyakan eksekutif perusahaan dipenelitian eksperimen laboratorium tentang kepuasannya menggunakan sistem informasi yang berhubungan dengan pengambilan keputusan permasalahan pemesananediaan. Selanjutnya Powers dan Dickson (1973), manajer-manajer ditanya tentang seberapa baik kebutuhan sistem informasi telah memuaskan mereka. Selanjutnya Swanson, menggunakan 16 item pertanyaan untuk mengukur apresiasi terhadap sistem informasi. Penelitian ini mengusulkan penggunaan kepuasan pemakai digunakan sebagai pengukur keberhasilan sistem informasi hanya untuk sistem informasi tertentu saja yang digunakan oleh pemakai.

Menurut Ramadhani (2018) kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Sedangkan menurut Ramadhani (2018) kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh si pengguna dari produk tersebut. Jika kinerja produk memenuhi ekspektasi dari konsumen maka tingkat kepuasan konsumen adalah tinggi, sedangkan jika kinerja produk tidak dapat memenuhi ekspektasi maka konsumen maka tingkat kepuasan konsumen akan rendah. Seandainya hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas (*highly satisfied*).

Berdasarkan definisi di atas, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat diperoleh melalui respon dan umpan balik yang dimunculkan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi mengenai seberapa puas pengguna sebagai pengukur dari keberhasilan suatu sistem yang digunakan.

Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

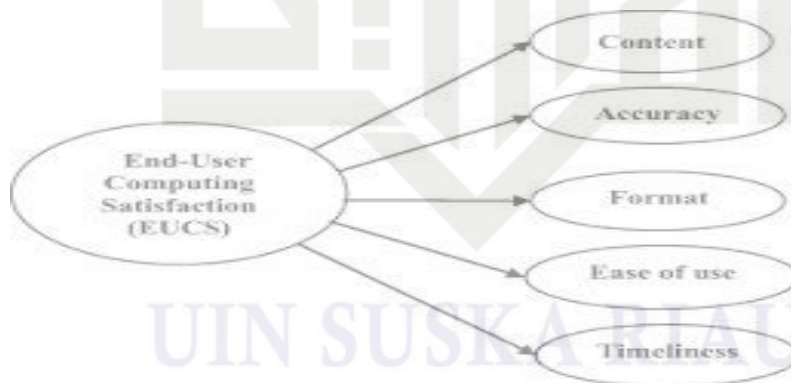
Model *End-User Computing Satisfaction* ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) Yang dikutip oleh Haerudin (2017), EUCS ini merupakan metode

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebuah sistem informasi. Definisi *End-User Computing Satisfaction* sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Evaluasi dengan menggunakan model yang lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, yang menilai isi keakuratan, format, waktu dan kemudahan pengguna sistem. pada model EUCS terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi Doll dan Torkzadeh (1988). Faktor-faktor tersebut adalah: isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease Of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

EUCS dari suatu sistem informasi merupakan evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Selain itu, ukuran kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi (*End-User Computing Satisfaction*) dapat digunakan untuk mengevaluasi keefektifan dari desain dan implementasi sistem tersebut (Doll dan Torkzadeh (1988)). EUCS diakui sebagai model yang paling berguna untuk mengukur kepuasan pengguna akhir (*End-User Satisfaction*) dan kesuksesan penerapan sistem informasi. gambar model *End-User Computing Satisfaction* dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Model *End User Computing Satisfaction* (Doll dan Torkzadeh, 1988)

Berikut ini merupakan penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll and Torkzadeh (Dalimunthe dan Daulay, 2016):

1. Dimensi Content (Isi). Untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi dari suatu sistem. isi dari sistem berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistem. Dimensi Content juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Dimensi Accuracy (Keakuratan). Untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. Dimensi Format (Bentuk). Untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna.
4. Dimensi Ease Of Use (Kemudahan Pengguna). Untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu). Untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem realtime, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

Metode Analisis Data

Pada penelitian ini metode yang digunakan dalam pengumpulan data untuk menganalisa variabel tersebut yaitu: angket atau kuesioner merupakan teknik mengumpulkan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan diajukan secara tertulis pada seseorang / sekelompok orang untuk mendapatkan jawaban serta tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Metode analisis digunakan untuk memperoleh data kualitas website. Data yang diambil berasal dari sampel yang telah dipilih (Yusuf Sutanto, 2015).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metode Kuantitatif dalam Penelitian Sistem Informasi

Metode penelitian kuantitatif merupakan sebuah jenis penelitian yang lebih sistematis, spesifik, terstruktur juga terencana dilakukan sangat baik dari awal hingga mendapatkan sebuah kesimpulan. Penelitian kuantitatif lebih menekankan pada penggunaan angka-angka yang membuatnya menjadi lebih mendetail dan lebih jelas. Selain itu penggunaan tabel, grafik, dan juga diagram sangat memudahkan untuk dibaca.

Didalam metode kuantitatif ini ada beberapa metode yang mendukung, yakni metode deskriptif, survey, perbandingan, penelitian tindakan, ekspos, dan korelasi. Penelitian kuantitatif pada prinsipnya adalah menjawab sebuah masalah. Masalah adalah adanya ketimpangan antara kondisi yang diharapkan dengan kondisi yang ada atau nyata.

Format penelitian kuantitatif dalam ilmu social tergantung pada permasalahan dan tujuan penelitian itu sendiri. Ada dua format penelitian kuantitatif berdasarkan paradigma dominan dalam metodologi penelitian kuantitatif yaitu deskriptif dan format eksplanasi.

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Aditya (2021) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Statistical Product and Service Solution (SPSS)

SPSS merupakan salah satu software yang dapat digunakan untuk membantu pengolahan, perhitungan, dan analisis data secara statistika cukup tinggi. Dimana program SPSS ini paling banyak digunakan oleh statistikawan dalam perhitungan analisis data.

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Dalam melakukan penelitian untuk menentukan populasi, pengambilan jumlah sampel, dan teknik sampling yang sangat diperlukan guna untuk memperoleh data yang akurat.

1. Populasi

Populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu peserta di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang menggunakan fasilitas pada Aplikasi Mobile JKN. Lalu populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjeck yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sampel

Sementara itu jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Sedangkan sampel merupakan bagian tertentu dari keseluruhan objek yang akan diteliti.

3. Teknik Sampling

Dalam pembahasan tentang teknik pengambilan sampel atau lebih dikenal dengan teknik sampling. Untuk menentukan sampel yang akan dipakai dalam penelitian. Teknik sampling dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) macam yaitu: probability sampling dan non probability sampling. Jenis-jenis teknik sampling antara lain:

- (a) *Probability sampling* merupakan suatu teknik sampling yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsure (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, teknik ini terdiri atas:
 - i. *Simple random sampling*: dikatakan simple atau sederhana sebab pengambilan sampel anggota dilakukan secara acak, tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasi tersebut. Cara ini dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen.
 - ii. *Disproportionate stratified random sampling*: suatu teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel, jika populasi berstrata tetapi kurang proporsional.
 - iii. *Proportionate stratified random sampling* merupakan salah satu teknik yang digunakan jika populasi mempunyai anggota atau unsure yang tidak homogeny serta berstrata secara proporsional.
 - iv. *Area sampling (cluster sampling)* merupakan teknik sampling daerah dipakai untuk menentukan sampel jika objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, seperti misalnya penduduk dari suatu Negara, provinsi atau dari suatu kabupaten.
- (b) *Non Probability sampling* merupakan teknik yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, teknik ini terdiri atas:
 - i. *Sampling sistematis*: merupakan suatu teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
 - ii. *Sampling kuota*: merupakan teknik untuk menentukan sampel yang berasal dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- iii. Sampling aksidental: merupakan jenis teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.
- iv. Purposive sampling: merupakan teknik penentuan sampel yang dipertimbangkan / seleksi khusus.
- v. Sampel jenuh: merupakan teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan jika jumlah populasi relative lebih kecil / sedikit, yaitu kurang dari 30 orang, penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang relative kecil.
- vi. *Sampling snowball*: merupakan sebuah cara menentukan sampel yang mula-mula jumlahnya sedikit lebih kecil, kemudian membesar, sampel tersebut berdasarkan penelusuran dari sampel sebelumnya.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

2.8.1 Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Misalkan seseorang ingin mengukur berat suatu benda, maka alat ukur yang digunakan adalah timbangan. Untuk mengkaji masalah validitas serta membagi validitas kedalam beberapa jenis, terdapat perbedaan pengelompokan jenis-jenis validitas, Elazer Pedhazur menyatakan bahwa validitas yang umum dipakai *tripartite classification* yakni *content*, *criterion* dan *construct*, sementara Kenneth Bailey mengelompokan tiga jenis utama validitas yaitu: *face validity*, *criterion validity*, dan *construct validity*, dengan catatan *face validity* cenderung dianggap sama dengan *content validity* (Ir. Syofian Siregar, M.M. 2017).

2.8.2 Uji Reliabilitas

Reliability merupakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. uji reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan *test-retest*, *equivalent*, dan gabungan kedua nya. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Ir Syofian Siregar, M.M. 2017).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji Asumsi Klasik

Dalam model regresi linier dapat dikatakan sebagai model yang baik apabila model tersebut sudah memenuhi dari beberapa asumsi klasik.

Uji Normalitas

Uji Normalitas data bertujuan untuk mengaji apakah dalam model regresi, variabel dependen maupun variabel independen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji Normalitas yang digunakan adalah uji kolmogorov smirnov, jika nilai asymp sig < 0,05 maka data berdistribusi normal.

Uji Multikorelitas

Tujuan dari Uji Multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah hubungan variabel bebas memiliki masalah multikolinearitas atau tidak. Untuk mengetahui adanya gejala atau tidak menurut Wijayanti, Candra, dan Sarjono (2011) dapat dilihat nilai VIF (Variance-Inflating Faktor) yaitu:

1. Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi masalah multikolinearitas diantara variabel bebas, begitu sebaliknya.
2. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi masalah multikolinearitas diantara variabel bebas, begitu sebaliknya.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel residual absolut sama atau tidak sama untuk semua pengamatan. Pendekatan yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas, yaitu rank korelasi dari Spearman. Apabila koefisien signifikan nilai probabilitas lebih besar dari alpha yang ditetapkan, maka dapat dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas diantara data pengamatan tersebut, yang berarti menerima H_0 . Apabila koefisien signifikan dari alpha yang ditetapkan dinyatakan terjadi heteroskedastisitas diantara data pengamatan, yang berarti menolak H_0 .

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna aplikasi secara online). Persamaan regresi linier berganda tujuh variabel bebas yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

a = Konstanta



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b_1, b_2, b_3, b_4 = Koefisien regresi

Y = Skor variabel kepuasan pengguna

X_1 = Skor variabel isi

X_2 = Skor variabel keakuratan

X_3 = Skor variabel bentuk

X_4 = Skor variabel kemudahan pengguna

X_5 = Skor variabel ketepatan waktu

e' = standar error

Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis yaitu dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan definisi di atas dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya.

1. Uji T

Uji T dikenal dengan uji persal, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dilakukan dengan membandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} atau dengan melihat kolom signifikan pada masing-masing T_{hitung} , proses Uji T indetik dengan Uji F

2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara keseluruhan antara variabel independen yaitu *content* (X_1), *accuracy* (X_2), *format* (X_3), *ease of use* (X_4), dan *timeliness* (X_5) terhadap variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y). Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} .

3. Uji Regresi Linear Berganda

Pada analisis uji regresi linear berganda dilakukan untuk mencari pengaruh antara variabel X_1 (isi), X_2 (keakuratan), X_3 (bentuk), X_4 (kemudahan pengguna), X_5 (ketepatan waktu) dan variabel Y (kemudahan pengguna). Dengan tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang sedang diteliti.

4. Uji Koefisien Determinasi

Analisis *Adjusted R Square* atau *koefisien determinasi* sumbangan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.



Sejarah BPJS Kesehatan

BPJS kesehatan merupakan perubahan dari PT AKSES (Persero). Perubahan terjadi sesuai dengan undang-undang nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014.

BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negeri sipil, Anggota TNI/POLRI, penerima pensiun PNS, dan Veteran, Perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya.

Sejarah singkat BPJS kesehatan, jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial belanda. Dan setelah kemerdekaan pada tahun 1949, setelah pengakuan kedaulatan oleh pemerintah belanda, upaya untuk menjamin kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan Prof. G.A.Siwabessy, selaku menteri kesehatan yang menjabat pada saat itu, mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (Universal health Insurance) yang saat itu mulai diterapkan di banyak Negara maju diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang pesat.

Pada saat itu kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Namun Siwebessy yakin suatu hari nanti, klimaks dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui suatu sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini. Pada 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai Negara dan penerima pensiun beserta keluarganya.

Selang beberapa waktu kemudian, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDPK pun berstatus dari sebuah badan di lingkungan departemen kesehatan menjadi BUMN, yaitu PERUM HUSADA BAKTI (PHB), yang melayani jaminan kesehatan bagi PNS, pensiun PNS, veteran, perintis kemerdekaan, dan anggota keluarganya. Pada tahun 1992, PHB berubah status menjadi PT Akses (Persero) melalui peraturan pemerintah Nomor 6 tahun 1992. PT Akses (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program akses komersial. Pada Januari 2005, PT Akses (Persero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PJKM-M) yang selanjutnya dikenal menjadi program Akseskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya diba-

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yarkan oleh pemerintah pusat.

PT Akses (Persero) juga menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU), yang ditujukan bagi masyarakat yang belum tercover oleh Jamkesmas. Akses Sosial maupun asuransi swasta. Hingga saat itu, ada lebih dari 200 kabupaten/kota atau 6,4 juta jiwa yang telah menjadi peserta PJKMU. PJKMU adalah Jaminan Kesehatan Daerah (jamkesda) yang pengelolaannya diserahkan kepada PT Akses (Persero)‘

Langkah menuju cakupan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transfortasi dari PT Akses (Persero). Hal ini berawal dari 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Akses (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial dibidang kesehatan, sehingga PT Akses (Persero) pun berubah menjadi BPJS kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan, Negara hadir ditengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil dan merata.

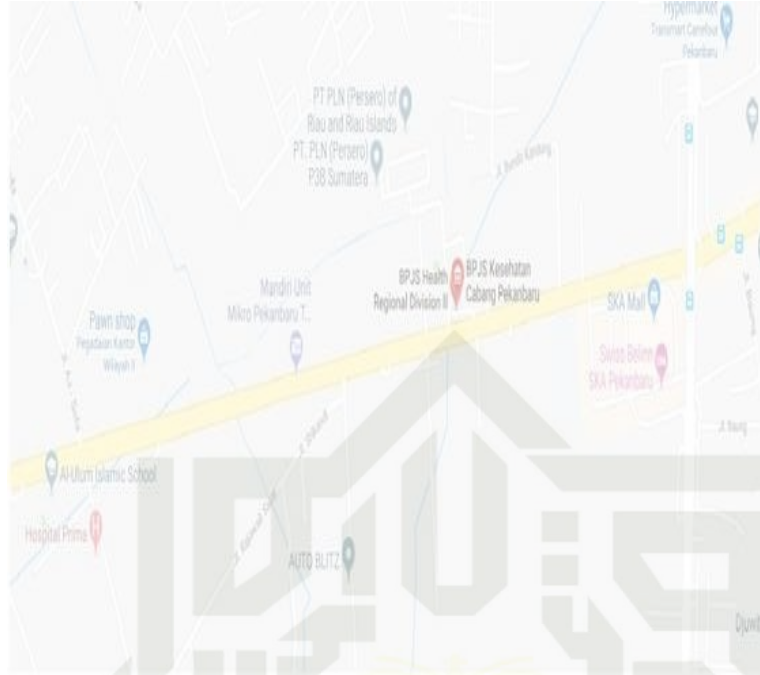
Letak Geografis BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Secara geografis letak BPJS kesehatan cabang pekanbaru terletak di Jalan Tuanku Tambusai Ujung No.6F-10J, Kelurahan Lubuhbaru Barat, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28292. Gambar Letak Geografis BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dapat dilihat pada Gambar 2.2.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2. Letak Geografis BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Visi dan Misi BPJS Kesehatan

Visi

Terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi.

Misi

1. Meningkatkan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat.
2. Memperluas kepesertaan program jaminan kesehatan mencakup seluruh penduduk Indonesia.
3. Bersama menjaga kesinambungan financial program jaminan kesehatan.

Landasan Hukum BPJS Kesehatan

Landasan hokum BPJS Kesehatan:

1. Undang-undang dasar 1945.
2. Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit Kerja Tempat Pelaksanaan

Penelitian

Untuk melaksanakan tugasnya badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan cabang pekanbaru memiliki uraian tugas sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. **Kepala cabang**
2. **IT Help Desk**
 - (a) Kualitas informasi atau data/laporan terkait yang disampaikan.
 - (b) Penyelesaian permasalahan terkait teknologi sesuai SLA (*Service Level Agreement*).
 - (c) Pelaksanaan fungsi *maintenance IT (Update Security System Network, dan PC, Backup Data)*.
 - (d) Tingkat compliance dengan sop (kebijakan/pedoman, bisnis, proses/alur kerja sesuai fungsinya/pedoman pengelolaan resiko).
3. Ka. Bidang Perluasan Peserta dan Kepatuhan
 - (a) Memastikan terlaksananya rekrutmen peserta baru.
 - (b) Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko program kerja bidang.
 - (c) Memastikan terlaksananya fungsi perluasan peserta dan kepatuhan sesuai pedoman dan kebijakan organisasi.
 - (d) Melaksanakan program dengan efektif dan efisien.
 - (e) Memastikan tercapainya pendapatan iuran.
 - (f) Memastikan kepatuhan badan usaha secara optimal.
4. Ka. Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta.
 - (a) Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko program kerja unit.
 - (b) Memastikan terlaksananya fungsi administrasi kepesertaan dan pelayanan peserta sesuai pedoman dan kebijakan organisasi.
 - (c) Melaksanakan program dengan efektif dan efisien.
 - (d) Memastikan terlaksananya peningkatan kepuasan peserta.
 - (e) Memastikan pelaksanaan identifikasi temuan data bermasalah.
 - (f) Memastikan tercapainya distribusi kartu peserta.
 - (g) Memastikan peningkatan performa pelayanan prima.
 - (h) Memastikan efektivitas pelaksanaan sosialisasi ke peserta.
 - (i) Memastikan terlaksananya penyelesaian penanganan pengaduan peserta.
5. Bidang Penjamin Manfaat Primer.
 - (a) Memastikan peningkatan kepuasan peserta di FKTP.
 - (b) Memastikan peningkatan jumlah faskes yang bekerja sama.
 - (c) Memastikan tercapainya indeks Walk Through Audit (WTA) pelayanan primer.
 - (d) Memastikan terlaksananya pengendalian biaya pelayanan primer serta efektif.
 - (e) Memastikan terlaksananya pengendalian biaya pelayanan primer.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (f) Memastikan terlaksananya tindak lanjut rekomendasi SPI terkait fungsi jaminan pembiayaan manfaat primer.
- (g) Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko program kerja dan unit kerja.
- (h) Memastikan penyerapan biaya operasional (non personil) KC sesuai dengan ketentuan.
- (i) Memastikan terlaksananya pengelolaan risiko utilisasi pelkes primer.
- (a) Memastikan peningkatan jumlah faskes yang bekerja sama.
- (b) memastikan indeks tercapainya indeks Walk Through Audit (WTA) pelayanan rujukan.
- (c) Memastikan terlaksananya pemenuhan standar penyelesaian klaim.
- (d) Memastikan terlaksananya realisasi biaya pelkes rujukan secara efektif.
- (e) Memastikan terlaksananya utilisasi pelayanan kesehatan rujukan.
- (f) Memastikan penurunan potensi inefisiensi anggaran pelkes rujukan.
- (g) Memastikan terlaksananya tindak lanjut rekomendasi SPI terkait jaminan pembiayaan manfaat rujukan.
- (h) Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko program kerja unit kerja.
- (i) Memastikan penyerapan biaya operasional (non personil) KC sesuai dengan ketentuan.
- (a) Ka. Bidang Penagih dan Keuangan
 - i. Melaksanakan kolektabilitas iuran.
 - ii. Memastikan awareness peserta dalam membayar iuran.
 - iii. Memastikan terlaksananya penagihan iuran.
 - iv. Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko program kerja unit.
 - v. Memastikan fungsi akutans sesuai dengan prosedur dan pedoman standar akutansi keuangan.
 - vi. Memastikan akurasi fungsi treasury.
 - vii. Melaksanakan program dengan efektif dan efisien.
- (a) Ka. Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik
 - i. Staf SDM dan komunikasi internal.
 - ii. Staf umum dan kesekretariatan.
 - iii. Staf komunikasi publik.
- (a) Kepala Kabupaten Kota.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Struktur Organisasi

Tampilan struktur organisasi pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dapat dilihat pada Gambar 2.3 berikut:



Gambar 2.3. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Sumber: Data Primer 2020

Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi Mobile JKN merupakan jenis aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan yang memungkinkan peserta JKN mengakses layanan BPJS, seperti cek tagihan, mengubah data, dan sebagainya langsung dari ponsel.

Tahap pertama yang harus dilakukan oleh peserta adalah mengunduh aplikasi kemudian menginstal aplikasi yang ada di Smartphone pada App Store bagi pengguna iOS / Play Store sedangkan pengguna android dapat melakukan mengunduh aplikasi Mobile JKN secara gratis. Tahapnya sebagai berikut:

1. Pilih tombol pendaftaran pengguna Mobile

Apabila aplikasi tersebut sudah terinstal, kemudian dibuka pilih menu “Pendaftaran Pengguna Mobile” tahap ini bisa dilakukan jika peserta BPJS memiliki nomor hingga di aplikasi sudah terdaftar sebagai peserta JKN.

2. Lengkapi data diri yang diminta.

Tahap ini peserta melengkapi data diri yang diminta. Bagi peserta BPJS baru yang belum tahu nomor peserta karena hanya mendapatkan nomor virtual

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

account dengan angka 00 sebagai nomor BPJS-mu.

3. Verifikasi pendaftaran

Pada tahap ini peserta menerima kode verifikasi dikirim melalui email yang dicantumkan. Masukkan kode tersebut pada bagian verifikasi pendaftaran, pilih tombol Verify. Setelah verifikasi berhasil, pendaftaran pun selesai. Selanjutnya pengguna sudah bisa login kedalam aplikasi serta dapat menggunakan seluruh menu-menunya.

Tampilan tombol pilihan menu pendaftaran dapat dilihat pada Gambar 2.4 berikut:



Gambar 2.4. Tampilan Halaman Tombol Pilihan Menu Pendaftaran

Sumber: <https://bpjs-kesehatan.go.id>, 2020

Tampilan halaman menu utama pendaftaran data peserta yang sudah berhasil dapat dilihat pada Gambar 2.5 berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.5. Menu Tampilan Utama Pendaftaran Data Peserta Berhasil
Sumber: <https://bpjs-kesehtan.go.id>,2020

Tampilan Menu Verifikasi dapat dilihat pada Gambar 2.6 berikut:

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



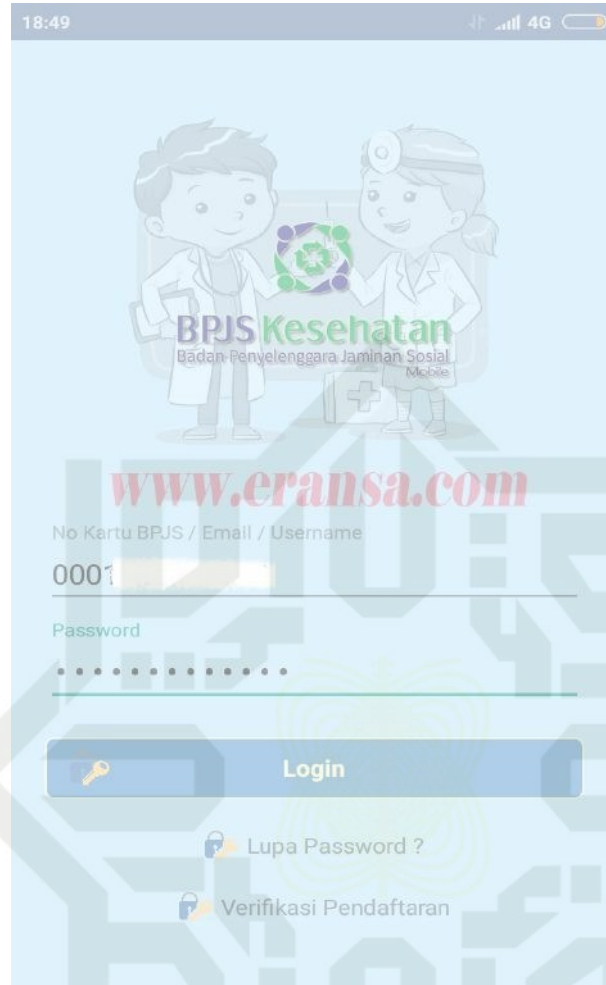
Gambar 2.6. Tampilan Menu Verifikasi

Sumber: <https://bpjs-kesehatan.go.id>, 2020

Tampilan Menu Login dapat dilihat pada Gambar 2.7 berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.7. Tampilan Menu Login

Sumber: <https://bpjs-kesehtan.go.id,2020>

Tampilan Halaman Utama Beranda dapat dilihat pada Gambar 2.8 berikut:

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.8. Tampilan Halaman Utama Beranda

Sumber: <https://bpjs-kesehatan.go.id>, 2020

Menu Tampilan Awal pada fitur Tagihan dapat dilihat pada Gambar 2.9 berikut:

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 2.9.** Menu Tampilan Awal pada fitur Tagihan

Sumber: <https://bpjs-kesehatan.go.id>, 2020

Fitur yang dimiliki Mobile JKN mulai dari pendaftaran peserta JKN hingga mengecek tagihan. Berikut adalah daftar lengkapnya:

(a) Info JKN

Info JKN memuat petunjuk teknis untuk menjadi peserta JKN, mencakup informasi pendaftaran, hak dan kewajiban, sanksi, serta fasilitas dan manfaat yang bisa didapatkan peserta JKN.

(b) Status kepesertaan

Informasi mengenai data diri peserta JKN, meliputi nomor BPJS, tanggal lahir, kelas BPJS, dan lokasi fasilitas kesehatan pertama.

(c) Ubah data peserta

Fitur ini memungkinkan peserta mengubah data diri, meliputi nomor telepon, alamat email, alamat surat, fasilitas kesehatan, dan kelas BPJS. Menu Tampilan Ubah Data Peserta pada fitur Tagihan dapat dilihat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada Gambar 2.10 berikut:



Gambar 2.10. Menu Tampilan Ubah Data Peserta

Sumber: <https://bpjs-kesehatan.go.id>, 2020

Perubahan fasilitas kesehatan membutuhkan waktu hingga satu bulan. Dengan kata lain, faskes baru akan aktif pada satu bulan berikutnya. Selama masa tunggu, pengguna masih bisa berobat di faskes yang lama.

- (d) Kartu Peserta Menu Tampilan kartu Peserta JKN atau KIS dapat dilihat pada Gambar 2.11 berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.11. Menu Tampilan kartu Peserta JKN atau KIS
Sumber: <https://bpjs-kesehatan.go.id>, 2020

Menu ini berupa foto kartu peserta JKN atau KIS (Kartu Indonesia Sehat). Gunanya jika pengunjung lupa membawa kartu BPJS pada saat berobat, fitur ini bisa digunakan sebagai penggantinya. Disini juga ada fitur kirim email dipojok kiri bawah layar, fungsi nya untuk mengiirim softcopy kartu JKN ke email, buat diunduh atau dicetak.

(e) Pendaftaran peserta

Fitur pendaftaran peserta ditunjukkan untuk calon PBPU (peserta bukan penerima upat) atau peserta mandiri yang belum menjadi peserta JKN. Pada fitur ini tidak berbeda dengan tombol “Pendaftaran Peserta” pada menu utama sebelumnya.

(f) Data tagihan peserta

Pada menu ini untuk melihat tagihan premi BPJS kesehatan yang perlu dibayar.

(g) Pembayaran

Pada menu data tagihan peserta terdapat tagihan premi, pengunjung dapat langsung melakukan pembayaran melalui fitur ini, ada beragam metode pembayaran yang tersedia, seperti transfer Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI, Bank BTN, serta melalui Tokopedia.

(h) Data Catatan Pembayaran

Fitur ini membuat riwayat pembayaran terkait BPJS kesehatan, seperti pembayaran premi dan pembayaran denda.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(i) Pendaftaran Pelayanan

Dengan adanya fitur ini supaya tidak buang-buang waktu untuk mengatire di puskesmas atau rumah sakit. Caranya, cukup daftarkan nomor BPJS untuk mendaftarkan nomor antrean difaskes terdaftar.

(j) Skrining Riwayat Kesehatan

Ini merupakan program preventif yang tidak kalah penting buat peserta JKN. Sebab, fitur ini memungkinkan peserta mengetahui potensi risiko terkena penyakit diabetes militus, hipertensi, ginjal kronik dan jantung koroner.

Untuk menggunakan fitur ini, cukup dengan melengkapi data diri yang diminta. Setelah semua pelayanan dijawab, peserta akan memperoleh hasil skrining riwayat kesehatan saat itu juga. Jika pada hasil skrining terdapat risiko penyakit sedang atau tinggi, peserta bisa melakukan konsultasi kepada faskes tingkat pertama untuk memperoleh penjelasan atau melakukann tes yang diperlukan.

(k) Lokasi Fasilitas Kesehatan

Pada fitur ini memuat informasi mengenai lokasi kantor BPJS, fasilitas tingkat pertama dan tingkat lanjutan.

(l) Pengaduan Keluhan

Jika terdapat masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan BPJS kesehatan, pengunjung dapat melaporkannya langsung dengan melakukan pengajuan tertulis melalui fitur Pengaduan Keluhan atau menghubungi care center di 1500 400.

Data Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN Cabang Pekanbaru

Data jumlah peserta BPJS Kesehatan se-wilayah Kantor Cabang pekanbaru yang menggunakan aplikasi Mobile JKN pada tahun 2019-2020 dapat dilihat pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1. Data Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN

KAB/KOTA	REALISASI	REALISASI
	02/01/2019	04/12/2020
0060 – Kab. Pelalawan	3.021	14.342
0062 – Kab. Kampar	9.489	36.496
0063 - Kab. Rokan Hulu	2.267	10.633
0069 – Kab. Kota Pekanbaru	31.052	94.834
	44.828	156.305



Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat landasan dalam penelitian yang akan dilakukan, maka penelitian terdahulu dimaksudkan sebagai gambaran dan sebagai pengetahuan tambahan bagi penulis dalam proses evaluasi dan pembahasan ditahap berikutnya. Penulis menggunakan penelitian terdahulu untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik penelitian yang penulis bahas. Adapun contoh penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Dalam penelitian Noviani (2019) yang membahas tentang “Analisa Kepuasan Pengguna Sistem E-FILING Pendekatan *End-User Computing Satisfaction*” dalam pembahasannya yaitu: untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem E-FILING pada KPP Pratama Pekanbaru Sanepelan. Dengan permasalahan yang diteliti yaitu: informasi dari pengguna E-FILING menganggap lebih rumit apabila terjadi salah *input*, atau lupa *Password* dan harus datang lagi ke kantor untuk pembuatan kode baru. Dengan hasil penelitian yang disimpulkan menunjukkan secara parsial bahwa variabel isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dalam penelitian Saliha (n.d.) yang membahas tentang “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Menggunakan Model *Human Organization And Technology FIT*” dalam pembahasannya yaitu: untuk mendapatkan tingkat keberhasilan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) serta mendapatkan faktor-faktor HOT-Fit dalam SIMRS RSIA *Grand Family*. Dengan permasalahan yang diteliti yaitu: Keluhan dari pengguna sistem seperti aplikasi SIMRS tidak dapat diakses masuk padahal sudah memiliki hak izin akses, data belum terintegrasi secara menyeluruh seperti fungsi operan *shift* kerja masih menggunakan buku laporan manual. Dengan hasil penelitian yang disimpulkan menunjukkan bahwa terdapat 4 hipotesis dari 18 hipotesis yang ditolak yaitu *system quality*, *system use*, *system development*, dan *user statisfaction*.

Dalam penelitian Fazila (2016) yang membahas tentang “analisa kepuasan pengguna sistem informasi pengolahan keuangan daerah (SIPKD) dengan menggunakan model delone dan mclean pada Kabupaten Kepulauan Meranti”. Dalam pembahasannya yaitu: untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna SIPKD di kabupaten kepulauan meranti, dengan permasalahan yang diteliti yaitu: SIPKD tidak dapat diakses di masing-masing SIPKD pengguna sistem, hal ini disebabkan sistem masih menggunakan jaringan local / jaringan LAN, terjadi kesalahan dimana tidak terjadi penolakan masukan jika nilai yang dimasukan lebih besar dari penyedia dana yang ditentukan, sehingga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghasilkan realisasi yang melebihi anggaran. Dengan hasil penelitian yang disimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIPKD di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Dalam penelitian Muhimmah dkk. (2013) yang membahas tentang “Evaluasi Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di PKU Muhammadiyah Sruweng dengan Menggunakan Metode Hot-Fit”. Dalam pembahasannya yaitu: untuk memperbaiki atau menyempurnakan SIMRS serta mengembangkan potensi yang masih ada. Dengan masalah yang diteliti yaitu: Sistem sering error terutama pada jam-jam pelayanan yang sibuk, sehingga informasi yang diharapkan lambat diperoleh, Layanan vendor dibagian tertentu dinilai kurang cepat, karna keterbatasan personil vendor, Pelatihan penggunaan SIMRS dinilai kurang oleh responden, karna perawat bangsal belajar menggunakan sistem dari pengguna yang sudah mahir menggunakan sistem. dengan hasil penelitian yang didapat bahwa variabel yang mempengaruhi keberhasilan penerapan SIMRS adalah dari sisi variabel *technology* (teknologi) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, sedangkan dari sisi variabel *human* (manusia) yaitu kepuasan pengguna mempengaruhi kepuasan sistem, dari sisi variabel *organization* (organisasi) yaitu struktur sangat mempengaruhi lingkungan organisasi yang ada.

Dalam penelitian Andilla (2016) yang membahas tentang “analisa kepuasan pengguna sistem informasi penjualan spare part menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* pada PT. Suka Fajar Pekanbaru”. Dalam pembahasannya yaitu: untuk mengetahui pengaruh variabel keakuratan, pengguna dan tampilan, dengan permasalahan yang diteliti yaitu ketidaksesuaian nomor faktur penjualan, tampilan sistem belum maksimal karena komposisi warna yang kurang menarik, format laporan masih berbentuk *Notepeed.Text* dan sering terjadi error sistem pada sistem. Dengan hasil penelitian yang disimpulkan bahwa variabel yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna adalah variabel tampilan.

Dalam penelitian Dalimunthe dan Daulay (2016) yang membahas tentang analisis kepuasan pengguna *digital library* menggunakan model EUCS pada SMK Labor Binaan UR Pekanbaru”. Dalam pembahasannya yaitu: untuk meningkatkan minat baca siswa melalui sistem dan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pengguna *digital library*. Hasil penelitian ini yang didapat bahwa variabel isi, akurat, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.

Adapun gambaran jurnal penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.2 sebagai berikut:



Tabel 2.2. Jurnal Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Pengarang	Jurnal Penerbit	Hasil Penelitian
1.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek Dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Satisfaction (EUCS)	Setyoningrum dkk. (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Jurnal Of Applied Informatic And Computing (JAIC)</i> • Volume.04, No., Juli 2020, pp.17-21 • e-ISSN:2548-6861 	Menghasilkan kepuasan yang dirasakan pengguna sebesar 78,69% mendapat selisih sebesar 21,31% yang artinya dapat dikatakan pengguna merasa puas, dimana dari ke-5 dimensi dalam metode EUCS pada variabel isi memiliki gap/selisih lebih kecil bernilai 8,69% sedangkan gap/selisih terbesar ada pada variabel keakuratan sebesar 32,02%.
2.	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Satisfaction (EUCS)	Bawardi dkk. (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Jurnal Pengembangan Teknologi Informaasi Dan Ilmu Komputer</i> • Vol. 3, No.8, Agustus 2019, hlm, 7694-7700 • e-ISSN: 2548-96X 	Dengan hasil, pada variabel accuracy terdapat indikator akurat yang memerlukan peningkatan performa aplikasi seperti update data berkala. Dan pada indikator ketepatan waktu dalam time-liness memerlukan peningkatan kualitas sistem dalam aspek ketepatan waktu.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 2.2 Jurnal Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Judul Penelitian	Pengarang	Jurnal Penerbit	Hasil Penelitian
3.	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>)	Damayanti dkk. (2018)	<ul style="list-style-type: none"> Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2, No. 11, November 2018, hlm. 4833-4839 e-ISSN:25488-964X 	Dari hasil evaluasi dinyatakan bahwa kepuasan pengguna pada variabel content masuk pada kategori tinggi dengan nilai yang diperoleh adalah 74,7% yang berarti pengguna merasa kurang puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dari variabel tersebut. Variabel timeliness masuk kedalam kategori rendah dengan nilai yang diperoleh 50,0% yang berarti pengguna merasa kurang puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dari variabel tersebut.
4.	Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Fitriansyah dan Harris (2018)	<ul style="list-style-type: none"> QUERY: Jurnal Sistem Informasi Volume: 02, Number: 01, April 2018 ISSN 2579-5341 	Bahwa semua variabel EUCS pada situs web Universitas masih belum memuaskan dengan nilai rata-rata hanya 2.53 (level 3 / netral). Sementara untuk pengguna staf dan mahasiswa tingkat kepuasannya juga masih di level 3 (netral).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Jurnal Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Judul Penelitian	Pengarang	Jurnal Penerbit	Hasil Penelitian
5.	Evaluasi Sistem Informasi Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna WWW.MY.UNPAM.AC.ID Dengan Menggunakan Metode EUCS dan PIECES	Haerudin (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Jurnal Informatika Universitas Pamarung • Vol.2, No.4, Desember 2017 • ISSN 2541-1004 	Hasil <i>review</i> terhadap www.my.unpam.ac.id menunjukkan adanya tingkat kepuasan pengguna dan ketidakpuasan pengguna terhadap www.my.unpam.ac.id dari dimensi EUCS dan PIECES. Dari segi tampilan dan cara penyajian laporan, rata-rata responden sudah puas. Namun dari segi keakuratan data dan update yang dihasilkan, rata-rata responden masih kurang puas.
6.	Menerapkan Metode EUCS digunakan Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pelayanan Desa Data Terpadu.	Budiman dan Rodiyansyah (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Infotech Journal • Volume, 5 No. 1, Tahun 2019 • ISSN: 2460-1861 	Terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel <i>content</i> dan <i>accuracy</i> , dan terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu <i>format</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>timeliness</i>
7.	Analisis Kepuasan Pengguna Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS	Suprpta (2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Jurnal Sistem Dan Informatika • Vol 13, No. 1, November 2018. • p-ISSN: 1858-473X • e-ISSN: 2460-3732 	Hasil dari penelitian ini pengguna yaitu: mahasiswa merasa puas dengan sistem pemilihan konsentrasi berdasarkan persentase sebesar 75,79% pengguna setuju dengan sistem pemilihan konsentrasi.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Jurnal Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Judul Penelitian	Pengarang	Jurnal Penerbit	Hasil Penelitian
8.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC) Dengan Menggunakan EUCS	Dalimunthe dan Daulay (2016)	<ul style="list-style-type: none"> Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi Vol. 2, no. 1, Februari 2016 e-ISSN 2502-8995 p-ISSN: 2460-8181 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC secara keseluruhan termasuk kedalam kategori setuju-pemustaka merasa puas menggunakan opac, dengan nilai persentase sebesar 74,10%.
9.	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode EUCS	ALVIN dan Nurul Adha Oktariani (2019)	<ul style="list-style-type: none"> Journal Of Information Systems And Informatics Nol. 2, No. 1, March 2020 e-ISSN: 2656-4883. p-ISSN: 2656-5935 	Terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel content dan accuracy, dan terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu format, ease of use, dan timeliness.
10.	Analisis End User Computing Satisfaction (EUCS) Dan Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna	Husain dan Budiyantra (2018)	<ul style="list-style-type: none"> Jatiji, Vol 4. No.2, Maret 2018. ISSN: 2407-4322 	Hasil yang diperoleh dari analisis menunjukkan bahwa End User Computing Satisfaction (EUCS) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan Webqual 4.0 melalui dimensi usability dan service interaction berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Tahap metodologi ini adalah langkah demi langkah dalam penyusunan tugas akhir mulai dari proses perencanaan hingga proses dokumentasi tugas akhir. Tampilan alur metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1 Berikut:



Gambar 3.1. Tampilan Alur Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penjelasan dari alur metodologi penelitian sebagai berikut:

Tahap Pendahuluan

Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahapan pendahuluan adalah:

1. Menentukan Topik Dan Judul Tugas Akhir

Hal yang pertama dilakukan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah menentukan objek dan judul. Judul dari tugas akhir atau penelitian ini adalah Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

2. Menentukan Objek Penelitian

Kegiatan kedua dalam tahap Pendahuluan ini adalah menentukan objek penelitian. Adapun objek yang dipilih adalah seluruh pengguna Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

3. Perencanaan Penelitian

Langkah selanjutnya yaitu merencanakan bentuk penelitian yang akan dibuat. Setelah melakukan studi literature, studi pendahuluan, dan observasi, maka dibuatlah rencana penelitian untuk tugas akhir ini, yaitu: Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model EUCS. Hasil dari tahap pendahuluan ini adalah judul tugas akhir, setelah judul didapat, maka langkah selanjutnya yaitu tahap perencanaan.

Tahap Perencanaan

Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahap perencanaan adalah:

1. Membuat Rumusan Masalah, Batasan, Tujuan, dan Manfaat Penelitian.

Pada tahap ini dirumuskan permasalahan yang akan diteliti dan menentukan batasan masalahnya serta menjeaskan tujuan dan manfaat penelitian.

2. Menentukan Jenis Penelitian.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Analisa kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang representatif, pengumpulan data lapangan dengan menggunakan kuesioner, analisa data bersifat kuantitatif menggunakan statistik.

3. Menentukan Data Penelitian Yang Dibutuhkan.

Data yang dikumpulkan dan digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu, data primer dan data sekunder.

(a) Data Primer

Yaitu data penelitian yang dilakukan secara langsung dari sumber asli



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(tidak melalui media perantara), data-data tersebut dikumpulkan berupa hasil dari wawancara.

(b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari buku, jurnal, dan alat website rujukan yang berkaitan dengan topik penelitian yang dibahas.

Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap yang dilakukan setelah tahap perencanaan. Setelah data ditentukan maka selanjutnya adalah mengumpulkan data tersebut. Adapun data yang akan dikumpulkan pada penelitian ini yaitu berupa data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner kepada pengguna Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, serta literature-literatur yang terkait dengan penelitian ini.

1. Studi Pustaka

Menentukan data-data yang berhubungan dengan penelitian berdasarkan pustaka dan referensi-referensi lainnya.

2. Observasi

Melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk lebih mengetahui permasalahan yang diteliti dan kondisi lapangan. Dalam hal ini penelitian melakukan pengamatan langsung di BPJS kesehatan cabang pekanbaru, Karena diterapkan sebagai tempat pengambilan data untuk penelitian.

3. Wawancara

Tahap ini yaitu melakukan wawancara langsung dengan Pengguna Mobile JKN serta pengelola website pada BPJS kesehatan cabang pekanbaru, dapat dilihat pada (Lampiran A).

4. Menentukan Responden

Responden merupakan user/ pengguna aplikasi pada BPJS kesehatan cabang pekanbaru, responden ditentukan berdasarkan jumlah peserta yang menggunakan Mobile JKN.

5. Menyebar Angket Kuesioner

Kuesioner disebar kepada responden yang sudah dipilih. Responden yang diambil pada penelitian ini yaitu peserta yang menggunakan Mobile JKN pada BPJS kesehatan cabang pekanbaru (Lampiran B).

Tahap Pengolahan data

Setelah data terkumpul dari hasil pengisian kuesioner oleh responden, tahap selanjutnya dalam penelitian ini adalah tahap pengolahan data. Dimana proses ini meliputi pengujian validasi, reabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, analisis persamaan regresi linear berganda, uji t , uji f , uji koefisien korelasi dan uji determinasi, alat bantu untuk mengolah data menggunakan SPSS 16 *for windows*.

Pembahasan dan Analisa Data

Setelah tahap pengolahan data selesai, lalu dilanjutkan dengan tahap analisa data. Tahap analisa ini dilakukan setelah data-data yang diperlukan sudah diolah. Adapun tahap analisis data pada penelitian ini adalah:

Uji Validasi Dan Reliabilitas

Pada tahap pengujian validasi kuesioner dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan dalam angket yang akan digunakan. Suatu pernyataan angket dinyatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} , sebaliknya jika nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} maka butir pertanyaan yang digunakan dinyatakan tidak valid, maka pertanyaan tersebut harus direvisi atau diganti atau dihilangkan.

Sedangkan pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner betul-betul reliable dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *cronbach alpha*. Suatu pernyataan dinyatakan *reliable* apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.

Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Melakukan analisa kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN terhadap variabel isi, ketepatan, bentuk, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu.

Uji Asumsi Klasik

pengujian asumsi klasik bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi dapat digunakan atau tidak. Uji asumsi klasik juga akan menguji instrument yang digunakan dalam penelitian tidak bias atau memenuhi kriteria Best Linear Unbias Estimator (BLUE). Uji asumsi klasik dapat dilakukan dengan beberapa pengukuran sebagai berikut:

1. Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

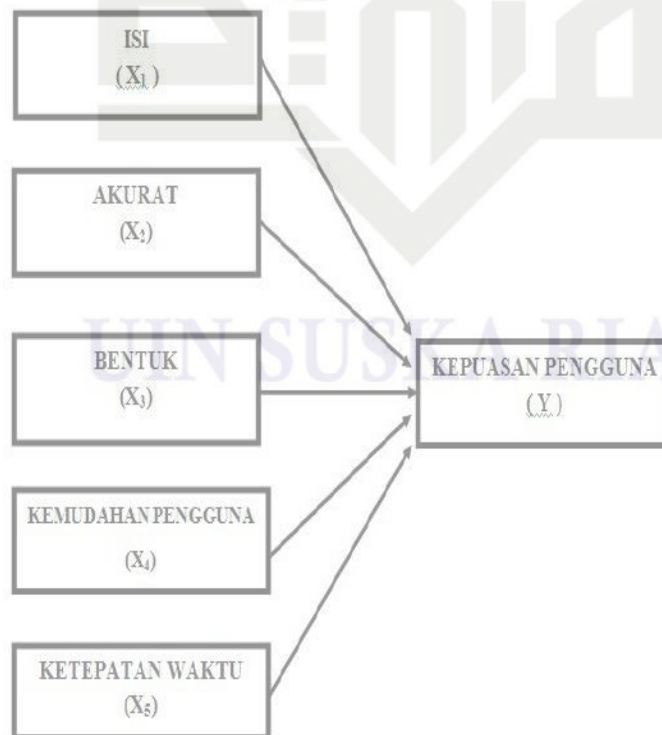
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan. Dasar pengambilan untuk uji normalitas data yaitu yang dikutip oleh (Kurniasari dan Ghozali, 2013).

2. Uji Multikolineritas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel-variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas / variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara variabel bebasnya sama dengan nol yang dikutip oleh (Kurniasari dan Ghozali, 2013)..
3. Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan yang dikutip oleh (Kurniasari dan Ghozali, 2013).

Uji Hepotesis

Untuk menguji hipotesis penelitian maka penelitian menggunakan regresi linear berganda, dengan model dapat dilihat pada Gambar 3.2 Berikut:



Gambar 3.2. Pengaruh Antara Variabel



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X1: Isi

X2: Akurat

X3: Bentuk

X4: Kemudahan Pengguna

X5: Ketepatan Waktu

Y: Kepuasan Pengguna

Pada Garis regresi sederhana (hubungan individu antara variabel X dan variabel Y).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Menurut sugiyono yang dikutip oleh Keysha (2019) analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti meramal bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Dokumentasi Penelitian

Adapun tahap terakhir dari penelitian ini adalah tahap dokumentasi, yang meliputi penulisan laporan tugas akhir. Yaitu mulai dari tahap pendahuluan hingga tahap analisis kesuksesan aplikasi mobile JKN pada BPJS kesehatan cabang pekanbaru menggunakan model EUCS, dapat dilihat pada (Lampiran C).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data statistik dan pembahasan diatas mengenai penelitian tentang analisis kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru menggunakan model EUCS maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan angket jawaban dari responden dengan kelima variabel yang diteliti dengan melakukan uji T, untuk variabel *countent* /isi ($t \text{ hitung } 5,261 > t \text{ tabel}$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima maka variabel isi berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN, serta variabel *accuracy* /keakuratan ($t \text{ hitung } 1,050 < t \text{ tabel}$), *format* /bentuk ($t \text{ hitung } 0,551 < t \text{ tabel}$), *ease of use* /kemudahan pengguna ($t \text{ hitung } 1,041 < t \text{ tabel}$), dan *timeliness* /ketepatan waktu ($t \text{ hitung } 1,084 < t \text{ tabel}$). Hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak maka tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Adapun berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif terhadap 5 variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 63% terhadap variabel terikat, sedangkan sisanya 47% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian. Artinya aplikasi Mobile JKN dapat diterima dan pengguna puas terhadap implementasi Mobile JKN.

Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merekomendasikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi BPJS Kesehatan perlunya dilakukan update aplikasi dan meningkatkan kualitas sistem, kualitas layanan serta kinerja pada aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna untuk tetap meningkatkan dan menjaga kualitas tampilan sistem. Agar bisa lebih mempermudah peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.
2. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, dapat menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan dengan menambahkan variabel dan metode lain yang menyangkut aspek tersebut yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, diluar variabel yang telah diteliti oleh penulis. Dan sampel yang digunakan bisa lebih besar se-

hingga bisa memberikan prediksi yang lebih baik dan akurat.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Aditya, A. H. Z. (2021). Pengaruh arus kas bersih dan rentabilitas modal sendiri terhadap deviden pay out ratio pada pt adhi karya (persero): Akuntansi publik. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*, 2(1), 65–83.
- ALVIN, A., dan Nurul Adha Oktariani, S. (2019). *Pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada portal program studi sistem informasi bina darma menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Bina Darma.
- Andilla, W. W. (2016). Analisa kepuasan pengguna sistem informasi penjualan spare part menggunakan metode end user computing satisfaction.
- Arifin, J. F., dan Pratolo, S. (2012). Pengaruh kualitas sistem informasi keuangan daerah terhadap kepuasan aparatur pemerintah daerah menggunakan model delone dan mclean. *Journal of Accounting and Investment*, 13(1), 28–34.
- Bawardi, F. S., Rachmadi, A., dan Wardani, N. H. (2019). Analisis kepuasan pengguna aplikasi driver ojek online menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Budiman, B., dan Rodiyansyah, S. F. (2019). Penerapan metode eucs untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi pelayanan desa dan data terpadu. *INFOTECH journal*, 5(1), 8–14.
- Calimunthe, N., dan Daulay, F. R. (2016). Analisis kepuasan pengguna digilib menggunakan model eucs di smk labor pekanbaru. Dalam *Seminar nasional teknologi informasi komunikasi dan industri*.
- Hamayanti, A. S., Mursityo, Y. T., dan Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi tapp market menggunakan metode eucs (end user computing satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Coll, W. J., dan Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS quarterly*, 259–274.
- Ein-Dor, P., dan Segev, E. (1978). Strategic planning for management information systems. *Management science*, 24(15), 1631–1641.
- Fazila. (2016). analisa kepuasan pengguna sistem informasi pengolahan keuangan daerah (sipkd) dengan menggunakan model delone dan mclean pada kabupaten kepulauan meranti. *The Winners*, 11(1), 82–96.
- Fitriansyah, A., dan Harris, I. (2018). Pengukuran kepuasan pengguna situs web dengan metode end user computing satisfaction (eucs). *Query: Journal of*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Information Systems, 2(1).

- Haerudin, H. (2017). Evaluasi sistem informasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *www. my. unpam. ac. id* dengan menggunakan metode eucs dan pieces. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 2(4), 174–178.
- Hamilton, S., dan Chervany, N. L. (1981). Evaluating information system effectiveness-part i: Comparing evaluation approaches. *MIS quarterly*, 55–69.
- Husain, T., dan Budiyantra, A. (2018). Analisis end-user computing satisfaction (eucs) dan webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 4(2), 164–176.
- Jimmy, L. (2008). *Goal, sistem informasi manajemen: Pemahaman dan aplikasi, grasindo*. Jakarta.
- Keysha, A. I. (2019). *Pengaruh pemeriksaan pajak dan penagihan pajak terhadap penerimaan pajak (studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama cibeynying periode 2015-2017)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Komputer Indonesia.
- Kristanto, A. (2003). Perancangan sistem informasi dan aplikasinya.
- Kurniasari, C., dan Ghozali, I. (2013). *Analisis pengaruh rasio camel dalam memprediksi financial distress perbankan indonesia* (Unpublished doctoral dissertation). Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Lubis, M. R., Susanti, E., Wirapraja, A., Siregar, M. N. H., Simarmata, J., Fadhillah, Y., . . . Muttaqin, M. (2020). *Pengenalan teknologi informasi*. Yayasan Kita Menulis.
- McLeod, R., dan Schell, G. (2007). *Management information systems*, 10/e. *E Prentice Hall*.
- Muhimmah, I., dkk. (2013). Evaluasi faktor-faktor kesuksesan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit di pku muhammadiyah sruweng dengan menggunakan metode hot-fit. Dalam *Seminar nasional informatika medis (snimed)*.
- Noviani, S. (2019). Analisa kepuasan pengguna sistem e-filing pendekatan end user computing satisfaction. *Skripsi (Jurusan Sistem Informasi)*, 4(2), 164–176.
- Powers, R. F., dan Dickson, G. W. (1973). Misproject management: myths, opinions, and reality. *California Management Review*, 15(3), 147–156.
- Ramadhani, S. (2018). Pieces framework untuk analisa tingkat kepuasan pengguna dan kepentingan sistem informasi. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 4(2).
- Salih, D. A. (n.d.). *Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit dengan*



menggunakan model human organization and technology fit (studi kasus: rumah sakit ibu dan anak grand family) (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Setyoningrum, N. R., dkk. (2020). Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi kerja praktek dan skripsi (skkp) menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs). *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, 4(1), 17–21.

Suprpta, K. (2018). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi dengan menggunakan metode eucs. *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, 13(1), 6–11.

Sutabri, T. (2012). *Konsep sistem informasi*. Penerbit Andi.

Wijayanti, S., Candra, S., dan Sarjono, H. (2011). Analisis persediaan beras nasional dalam memenuhi kebutuhan beras nasional pada perusahaan umum bulog. *The Winners*, 12(1), 82–96.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

Adapun beberapa pernyataan yang akan ditanyakan kepada Staf Komunikasi dan Hukum pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

1. Sudah berapa lama aplikasi Mobile JKN ini digunakan.?

Jawab: bulan November 2017

2. Pada saat pertama kali untuk mengakses akun sistem informasi pada aplikasi Mobile JKN, apa saja yang harus dilakukan peserta.?

Jawab: peserta harus unduh dan instal aplikasi pada play store / app store, lalu melakukan registrasi akun dengan mengisi data diri yang diminta, lalu melakukan verifikasi pendaftaran dengan membuka email yang terdaftar untuk melihat kode aktivasi dan memasukkan kode tersebut pada bagian verifikasi pendaftaran dan setelah itu peserta bisa login ke aplikasi tersebut.

3. Apakah BPJS Kesehatan pernah mengalami kesulitan atau terjadi error dalam mengakses data di aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: ada, jaringan server tidak dapat diakses, misalnya pada saat mengolah data karna yang mengakses banyak dalam waktu bersamaan sehingga aplikasi menjadi down dan tidak dapat diakses.

4. Bagaimana tanggapan pengunjung terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN ini.?

Jawab: lebih efisien waktu, pengunjung tidak harus menunggu antrian di kantor, bisa menghemat kertas, lalu aplikasi mobile JKN bisa diakses kapan saja dan dimana saja.

5. Apakah dengan adanya sistem ini sangat membantu tugas dan kinerja pegawai dalam melayani pengunjung di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru ini.?

Jawab: iya, sangat membantu

6. Apa permasalahan yang berhubungan dengan isi terhadap content (isi) terhadap pengguna aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: pengguna menganggap lebih rumit apabila terjadi salah input data atau lupa password jadi peserta datang lagi ke kantor.

7. Apa permasalahan yang berhubungan dengan accuracy (keakuratan) terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: pengguna Mobile JKN menganggap lebih rumit apabila terjadi pada saat ngolah data peserta terjadi error atau gagal menyimpan, lalu aplikasi minta di update ke versi terbaru, dan tidak bisa login jika tidak langsung di update.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Apa permasalahan yang berhubungan dengan bformat (bentuk) terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: desain tampilan aplikasi mobile JKN terlalu kompleks.
9. Apa permasalahan yang berhubungan dengan kemudahan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: pada saat pengguna wajib pajak mengakses aplikasi Mobile JKN, pengguna harus paham dengan aplikasi tersebut. Dan tidak semua pengunjung BPJS Kesehatan mengetahui dengan adanya aplikasi ini, serta fungsi Mobile JKN secara jelas dan rinci.
10. Apa permasalahan yang berhubungan dengan ketepatan waktu terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: pernah terjadi kendala pada server, sehingga tidak bisa melakukan modasi lonjakan pelaporan data peserta yang mengakses secara bersama-sama sehingga koneksi melambat.
11. Apa harapan anda terhadap aplikasi Mobile JKN yang ada di BPJS Kesehatan untuk kedepannya.?

Jawab: kualitas layanan terhadap aplikasi Mobile JKN bisa lebih baik, bisa memberikan kemudahan dalam mengakses data dan melakukan transaksi bagi pengguna serta pihak BPJS Kesehatan.

Pekanbaru, 05 Oktober 2020

Yang diwawancarai

(DEA)

A.1 WAWANCARA 1

Hasil Wawancara Kepada Pengguna Aplikasi Mobile Jkn

Berikut adalah beberapa daftar pertanyaan yang telah dilakukan dengan pihak pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

a. Responden

Nama : Putra

Umur : 29 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

1. Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: lebih kurang 1 Bulan
2. Apakah menurut anda aplikasi tersebut mudah untuk digunakan.?

Jawab: Mudah-mudah susah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Masalah/ kendala apa saja yang sering di alami selama menggunakan aplikasi tersebut.?

Jawab: setiap mau buka aplikasi minta di update

4. Bagaimana menurut anda tentang kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: Bagus, sangat membantu

5. Bagaimana respon CS terhadap masalah pada aplikasi yang dialami.?

Jawab: Untuk sekarang kurang memuaskan

6. Apa tanggapan anda terhadap aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: harus ditingkatkan lagi kualitas nya, supaya bisa mempermudah pengguna.

7. Apa harapan anda terhadap aplikasi Mobile JKN untuk kedepannya.?

Jawab: Untuk kedepannya semoga aplikasi nya bisa lebih baik lagi, dan bisa banyak membantu masyarakat.

A.2 WAWANCARA 2**A.2.1 Hasil Wawancara Kepada Pengguna Aplikasi Mobile Jkn**

Berikut adalah beberapa pertanyaan yang telah dilakukan dengan pihak pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

b. Responden

Nama : Retno Adha S.

Umur : 30 Tahun

Pekerjaan : Karyawan Swasta

1. Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: Lebih kurang 2 bulan

2. Apakah menurut anda aplikasi tersebut mudah untuk digunakan.?

Jawab: Susah-susah gampang

3. Masalah atau kendala apa saja yang sering dialami selama menggunakan aplikasi tersebut.?

Jawab: aplikasi sering minta di update ke versi terbaru, lalu setelah di update tetap tidak bisa login, dengan keterangan blum bisa melakukan transaksi.

4. Bagaimana menurut anda tentang kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN.?

Jawab: Bagus

5. Bagaimana respon CS terhadap Keluhan Masalah yang dialami pada aplikasi.?

Jawab: sementara kurang memuaskan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Apa tanggapan anda terhadap aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: aplikasi nya harus ditingkatkan lagi

7. Apa harapan anda terhadap aplikasi Mobile JKN untuk kedepannya.?

Jawab: Semoga aplikasi kedepannya bisa lebih baik, dan lebih mempermudah

A.3 WAWANCARA 3**Hasil Wawancara Kepada Pengguna Aplikasi Mobile Jkn**

Berikut adalah beberapa daftar pertanyaan yang telah dilakukan dengan pihak pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

b. Responden

Nama : M. Nurihsan

Umur : 28 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

Email : sanceka@yahoo.com

1. Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: lebih dari 1 Bulan

2. Apakah menurut anda aplikasi tersebut mudah untuk digunakan.?

Jawab: susah-susah gampang

3. Masalah/ kendala apa saja yang sering di alami selama menggunakan aplikasi tersebut.?

Jawab:

(a) Kesulitan untuk melakukan registrasi pendaftaran dan verifikasi.

(b) Aplikasi sering error, proses loading melambat

(c) Setiap mau buka aplikasi terkadang sering minta di update

4. Bagaimana menurut anda tentang kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: kurang puas

5. Bagaimana respon CS terhadap kendala pada aplikasi yang dialami.?

Jawab: Untuk sekarang masih kurang puas.

6. Apa tanggapan anda terhadap aplikasi Mobile JKN.?

Jawab: kualitas layanan nya pada aplikasi, harus diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi.

7. Apa harapan anda terhadap aplikasi Mobile JKN untuk kedepannya.?

Jawab: lebih diperbaiki lagi, untuk meminimalisir kekurangan di aplikasi tersebut



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

KUESIONER

LAMPIRAN B

2. KUESIONER BAGIAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN

A.2 Kuesioner Pembuka

Kepada
Saudara/I
Di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru
Assalamualaikum Wr.Wb
Saudara/I yang terhormat,

Berkaitan dengan penelitian yang sedang saya lakukan tentang “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*)”

Pada kesempatan ini saya mohon kesediaan Saudara/I untuk dapat berpartisipasi dalam menjawab kuesioner ini.

Seluruh informasi yang diterima dalam kuisisioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan hanya untuk kepentingan penelitian tugas akhir. Atas kerjasama dan partisipasi Saudara/I saya ucapkan terimakasih.

Apakah Saudara/I sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN.?

- a. Sudah
- b. Belum

B.2 Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Email :
4. Pekerjaan :

TTD Responden

UIN SUSKA RIAU

()



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Petunjuk pengisian kuesioner

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan cara:

- Memberi tanda (v) pada kotak jawaban yang tersedia dengan keadaan yang sebenarnya.
- STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
	<i>Content (isi)</i>	1	2	3	4
1	Isi dari informasi Mobile JKN sesuai kebutuhan anda				
2	Isi dan informasi di aplikasi Mobile JKN mudah dipahami				
3	Isi dan informasi di Mobile JKN sudah lengkap				
4	Isi dari informasi Mobile JKN sangat jelas				

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
	<i>Accuracy (akurat)</i>	1	2	3	4
1	Aplikasi Mobile JKN sudah menampilkan informasi dan data yang benar dan akurat				
2	Setiap link disitus BPJS kesehatan online (Mobile JKN) yang anda klik selalu menampilkan halaman Mobile JKN yang sesuai.				
3	Mobile JKN bebas dari error/kesalahan (salah input, loading saat akses Mobile JKN, gagal kirim data) sudah sesuai yang anda harapkan.				

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
	<i>Format (bentuk)</i>	1	2	3	4
1	Desain tampilan aplikasi Mobile JKN memiliki layout yang mudah dipahami				
2	Desain tampilan aplikasi Mobile JKN memiliki pengaturan warna yang menarik				
3	Desain tampilan sistem Mobile JKN memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami				

UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
	Kemudahan Pengguna	1	2	3	4
1	Aplikasi Mobile JKN sangat mudah digunakan				
2	Aplikasi Mobile JKN mudah dipahami				
3	Mobile JKN mudah diakses dari mana saja dan kapan saja				

No	PERNYAATAAN	STS	TS	S	SS
	Timeliness (ketepatan waktu)	1	2	3	4
1	Informasi tentang JKN-KIS pada BPJS kesehatan yang anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui aplikasi Mobile JKN				
2	Aplikasi Mobile JKN memberikan informasi pada waktu yang tepat				
3	Aplikasi Mobile JKN memberikan informasi yang up-to-date				

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
	Kepuasan Pengguna	1	2	3	4
1	Merasa puas dengan isi informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Mobile JKN				
2	Merasa puas dengan keakuratan dan kehandalan aplikasi Mobile JKN				
3	Merasa puas dengan <i>format</i> (bentuk) keluaran yang dihasilkan oleh aplikasi Mobile JKN				
4	Merasa puas terhadap kemudahan aplikasi Mobile JKN				
5	Merasa puas terhadap ketepatan waktu sistem Mobile JKN				

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kuesioner Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN

Pertanyaan Respons 80

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN

Petunjuk pengisian kuesioner:
 Hal yang pertama di lakukan adalah isi lah biodata diri secara lengkap kemudian jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan cara:
 Memberi tanda (x) pada kotak jawaban yang tersedia dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan:
 STS = Sangat Tidak Setuju
 TS = Tidak Setuju
 RR = Ragu-Ragu
 S = Setuju
 SS = Sangat Setuju

Apakah anda sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN?

☐ Ya
☐ Tidak

Pertanyaan Respons 80

NAMA *

Teks jawaban singkat

JENIS KELAMIN *

Teks jawaban singkat

EMAIL *

Teks jawaban singkat

PEKERJAAN *

Teks jawaban singkat



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pertanyaan

Respons 80

PEKERJAAN *

Teks jawaban singkat

Pernyataan

Content (Isi)

Isi dari informasi Mobile JKN sesuai kebutuhan anda? *

☐ STS
 ☐ TS
 ☐ RR
 ☐ S
 ☐ SS

Pertanyaan

Respons 80

Isi dan informasi di aplikasi Mobile JKN mudah dipahami.? *

☐ STS
 ☐ TS
 ☐ RR
 ☐ S
 ☐ SS

Isi dan informasi di Mobile JKN sudah lengkap.? *

☐ STS
 ☐ TS
 ☐ RR



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pertanyaan
Respons 80

Isi dari informasi Mobile JKN sangat jelas.? *

☐ STS
☐ TS
☐ RR
☐ S
☐ SS

Pernyataan
Accuracy (Akurat)

Aplikasi Mobile JKN sudah menampilkan informasi dan data yang benar dan akurat.? *

☐ STS

Setiap link disitus BPJS kesehatan online (Mobile JKN) yang anda klik selalu menampilkan halaman Mobile JKN yang sesuai? *

☐ STS
☐ TS
☐ RR
☐ S
☐ SS

Mobile JKN bebas dari error/kesalahan (salah input, loading saat akses Mobile JKN, gagal kirim data) sudah sesuai yang anda harapkan.? *

☐ STS
☐ TS



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pertanyaan
Respons 60

Pernyataan

Format (Bentuk)

Desain tampilan aplikasi Mobile JKN memiliki layout yang mudah dipahami.? *

☐ STS

☐ TS

☐ RR

☐ S

☐ SS

Desain tampilan aplikasi Mobile JKN memiliki pengaturan warna yang menarik.? *

☐ STS

☐ TS

Pertanyaan
Respons 60

Desain tampilan sistem Mobile JKN memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami.? *

☐ STS

☐ TS

☐ RR

☐ S

☐ SS

Pernyataan

Kemudahan Pengguna

Aplikasi Mobile JKN sangat mudah digunakan.? *

☐ STS

☐ TS



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pertanyaan Respons 80

Aplikasi Mobile JKN mudah dipahami.? *

☐ STS

☐ TS

☐ RR

☐ S

☐ SS

Mobile JKN mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.? *

☐ STS

☐ TS

☐ RR

☐ S

Pertanyaan Respons 80

Pernyataan

Timeliness (ketepatan waktu)

Informasi tentang JKN-KIS pada BPJS kesehatan yang anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui aplikasi Mobile JKN.? *

☐ STS

☐ TS

☐ RR

☐ S

☐ SS

Aplikasi Mobile JKN memberikan informasi pada waktu yang tepat.? *

☐ STS

☐ TS

☐ RR

☐ S

☐ SS



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pertanyaan Respons 80

Aplikasi Mobile JKN memberikan informasi yang up-to-date.? *

☐ STS
☐ TS
☐ RR
☐ S
☐ SS

Pernyataan

Kepuasan Pengguna

Merasa puas dengan isi Informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Mobile JKN.? *

☐ STS
☐ TS

Pertanyaan Respons 80

Merasa puas dengan keakuratan dan kehandalan aplikasi Mobile JKN.? *

☐ STS
☐ TS
☐ RR
☐ S
☐ SS

Merasa puas dengan format (bentuk) keluaran yang dihasilkan oleh aplikasi Mobile JKN.? *

☐ STS
☐ TS
☐ RR
☐ S



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pertanyaan

Respons 80

Merasa puas terhadap kemudahan aplikasi Mobile JKN.? *

☐ STS
☐ TS
☐ RR
☐ S
☐ SS

Merasa puas terhadap ketepatan waktu sistem Mobile JKN.? *

☐ STS
☐ TS
☐ RR

Pertanyaan

Respons 80

Merasa puas terhadap layanan aplikasi Mobile JKN.? *

☐ STS
☐ TS
☐ RR
☐ S
☐ SS

Terimakasih Atas Kerjasama nya.

Silahkan klik tombol kirim Dibawah ini.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NAMA

80 tanggapan

Darius Batu Bara

Yunita Nur Fadhillah, SE

Irwandi Saputra

Ella Riski

Rini Amelia

Mahdan Raehan Fitra

M. Al- hafis

Dhipa Surendra Gunawan, SE

Siska Permata Sari, S.Pd

EMAIL

80 tanggapan

Darius_batubara@yahoo.com

Yunita.nur@yahoo.com

Irwandi.saputra@gmail.com

Ella_riski@yahoo.com

Rini.amelia@yahoo.com

Mahdan.raehan@yahoo.com

Hafis_al@yahoo.com

Dhipa_surendra@gmail.com

Siska_permatasari@yahoo.com



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Timestamp	NAMA	JENIS KELAMIN	EMAIL	PEKERJAAN	Isi dan informasi Mobile / Isi dan informasi di aplikasi / Isi dan informasi di Mobile / Isi dan			
15/12/2020 9:49:57	Febia Syahri, S.Si	Perempuan	Febiasyahri81@gmail.com	Staff T.H / Swasta	TS	STS	STS	STS
15/12/2020 9:56:21	Dwan Ius, SE	Laki-laki	Dwan_ius97@yahoo.co.id	Staff Adm / swasta	TS	STS	STS	S
15/12/2020 10:21:25	Rehandy	Laki-laki	Andy.reh@yahoo.com	Swasta	STS	RR	STS	RR
15/12/2020 10:24:29	Adwal Rizki	Laki-laki	Adwal_rizki23@gmail.com	Karyawan	TS	TS	TS	TS
15/12/2020 11:01:03	Agus Fayendra, SPd	Laki-laki	Agusfayendra13@yahoo.com	PNS	STS	S	STS	S
15/12/2020 11:30:16	Cheloi Pranita	Perempuan	Cheloiopranta29@gmail.com	Wiraswasta	RR	RR	TS	TS
15/12/2020 11:37:28	Oka Satrio	Perempuan	Oka_satrio756@gmail.com	Wiraswasta	RR	RR	TS	TS
15/12/2020 11:22:10	Juwita	Perempuan	Juwita_sni@yahoo.com	Karyawan	TS	S	STS	RR
15/12/2020 14:07:06	Muhammad Azwan	Laki-laki	Muhammadazwan12@gmail.com	Wiraswasta	SS	TS	TS	STS
15/12/2020 14:16:14	Eko Supriyanto, S.Pd	Laki-laki	Eko_supriyanto@yahoo.com	PNS	STS	TS	TS	SS
15/12/2020 14:30:09	Areni	Laki-laki	Areni_ck@yahoo.com	Buruh	SS	RR	STS	TS
15/12/2020 14:42:06	Angga Rahayu, SE	Perempuan	Angga_rahayu@gmail.com	PNS	RR	RR	S	STS
15/12/2020 14:50:02	Zainal Bahri	Laki-laki	Zainal_bahri@yahoo.com	Buruh	TS	S	RR	S
15/12/2020 15:02:52	Dwi Fatmahan	Perempuan	Dwifatmahan22@gmail.com	PNS	RR	RR	TS	RR
15/12/2020 15:38:21	Alhan Sahendra	Laki-laki	Sahendra	Wiraswasta	STS	TS	S	S
15/12/2020 15:42:12	Khoriatus Saadah	Perempuan	Khoriatus_saadah12@gmail.com	PNS	S	TS	TS	RR
15/12/2020 15:46:32	Delin	Laki-laki	Delin_g@yahoo.com	Security	TS	TS	RR	S
15/12/2020 15:50:19	Rodan Dudiakhyah	Laki-laki	Rodan_syah45@gmail.com	Satpam	S	TS	TS	S
15/12/2020 15:58:38	Shima Oktavia	Perempuan	Shimaoctavia@yahoo.co.id	Wiraswasta	TS	RR	RR	S

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Timestamp	NAMA	JENIS KELAMIN	EMAIL	PEKERJAAN	Isi dan informasi Mobile / Isi dan informasi di aplikasi / Isi dan informasi di Mobile / Isi dan			
17/12/2020 10:59:29	Puti Ayun Indah, S.Pd	Perempuan	Puti_ayunida27@gmail.com	PNS	TS	SS	RR	SS
17/12/2020 11:02:40	Seli Apriani	Perempuan	Seli.apriani@yahoo.co.id	Wiraswasta	RR	RR	S	SS
17/12/2020 13:07:18	M. Ratu Ramadhan, S.A	Laki-laki	Ratu_ramadhan@yahoo.com	PNS	SS	S	RR	RR
17/12/2020 14:11:07	Risti Ulan, SE	Perempuan	Risti_ulan@yahoo.com	PNS	S	TS	S	SS
17/12/2020 14:16:10	Mida Susanti	Perempuan	Mida_susanti@gmail.com	Karyawan	SS	SS	STS	S
17/12/2020 15:16:33	Ela Rishi	Perempuan	Ela_rishi@yahoo.com	Wiraswasta	RR	RR	S	SS
17/12/2020 15:23:55	Yuli Septiya Rahayu, S.P	Perempuan	Septiya_yuli@gmail.com	PNS	RR	S	RR	SS
17/12/2020 15:28:59	Ucu Yudanti	Perempuan	Yudanti_ucu@gmail.com	Karyawan	SS	RR	SS	TS
17/12/2020 16:03:56	Azulyand	Laki-laki	Azulyand576@gmail.com	Security	RR	RR	S	SS
18/12/2020 9:38:32	Iham Ramadhan	Laki-laki	Iham_ramadhan@gmail.com	Buruh	RR	S	SS	RR
18/12/2020 11:44:15	Dhipa Surendra Gunawan	Laki-laki	Dhipa_surendra@gmail.com	Wiraswasta	S	RR	RR	SS
18/12/2020 11:50:04	Rahmad Dhany	Laki-laki	Dhany_rahmad@gmail.com	Wiraswasta	S	SS	S	RR
18/12/2020 12:34:02	Zul Ahndi, SE	Laki-laki	Zul_ahndi@yahoo.com	Wiraswasta	S	S	S	S
18/12/2020 12:36:23	Rendi Maulana, S.Kom	Laki-laki	Rendi.maulana@yahoo.co.id	Wiraswasta	S	S	S	S
18/12/2020 12:40:55	Mohd Khairul Ham	Laki-laki	Mohd_khairul@yahoo.com	Wiraswasta	SS	RR	SS	RR
18/12/2020 12:44:25	Syahrul	Perempuan	Syahrul23@gmail.com	Wiraswasta	S	S	S	S
18/12/2020 13:48:22	Nani Syahka, S.Pd	Perempuan	Syahrul_nani@yahoo.co.id	PNS	SS	TS	S	SS
18/12/2020 13:51:58	Linda Oktavian	Perempuan	Linda_oktavian@gmail.com	PNS	RR	RR	SS	SS
18/12/2020 13:59:10	Dila Amelia Putri, S.Pd	Perempuan	Dila_ameliaputri@yahoo.com	PNS	S	RR	S	SS
18/12/2020 14:04:22	Oktavian Wulandari	Perempuan	Oktavian_wulandari73@gmail.com	Wiraswasta	RR	S	SS	S



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Timestamp	NAMA	JENIS KELAMIN	EMAIL	PEKERJAAN	Idi dan informasi Mobile J	Idi dan informasi di aplikasi	Idi dan informasi di Mobile	Idi dan
62	17/12/2020 15:28:59	Uci Yudanti	Perempuan	Yudanti_uci@gmail.com	Karyawan	SS	RR	SS	TS
63	17/12/2020 16:03:56	Azuliyandi	Laki-laki	Azuliyandi71@gmail.com	Security	RR	RR	S	SS
64	18/12/2020 9:38:32	Iham Ramadhan	Laki-laki	Iham.ramadhan@gmail.com	Buruh	RR	S	SS	RR
65	18/12/2020 11:44:15	Dhika Sumbra Gunawan	Laki-laki	Dhika_sumbra@gmail.com	Wiraswasta	S	RR	RR	SS
66	18/12/2020 11:50:04	Rahmad Dhary	Laki-laki	Dhary_rahmad@gmail.com	Wiraswasta	S	SS	S	RR
67	18/12/2020 12:34:02	Zul Aland, SE	Laki-laki	Zul_aland@yahoo.com	Wiraswasta	S	S	S	S
68	18/12/2020 12:38:23	Rendi Madana, S Kom	Laki-laki	Rendi.madana@yahoo.com	Wiraswasta	S	S	S	S
69	18/12/2020 12:40:55	Mohd Khairul Ham	Laki-laki	Mohd.khairul@yahoo.com	Wiraswasta	SS	RR	SS	RR
70	18/12/2020 12:44:25	Syafri	Perempuan	Syafri023@gmail.com	Wiraswasta	S	S	S	S
71	18/12/2020 13:48:22	Nurul Syafika, S Pd	Perempuan	Syafika_nurul@yahoo.co	PNS	SS	TS	S	SS
72	18/12/2020 13:51:58	Linda Oktavian	Perempuan	Linda.oktavian@gmail.co	PNS	RR	RR	SS	SS
73	18/12/2020 13:59:10	Dika Amelia Putri, S Pd	Perempuan	Dika.ameliaputri@yahoo	PNS	S	RR	S	SS
74	18/12/2020 14:04:22	Oktavian Wulandari	Perempuan	Oktavian.wulandari753@gmail	Wiraswasta	RR	S	SS	S
75	18/12/2020 14:09:24	Dhea Hira Ananda, S Pd	Perempuan	Dhea_hirananda@yahoo	PNS	S	S	S	S
76	18/12/2020 14:13:01	M. Dzul Fikri	Laki-laki	Dzul_fikri@yahoo.com	Wiraswasta	S	S	S	SS
77	18/12/2020 14:16:46	Siska Permata Sari, S Pd	Perempuan	Siska.permatasari@yahoo	PNS	SS	RR	SS	SS
78	18/12/2020 14:21:22	Si Wahyuni, SE	Perempuan	Si.wahyuni@gmail.com	PNS	S	SS	SS	S
79	18/12/2020 14:25:09	Darus Batu Bara	Laki-laki	Darus.batu bara@yahoo	Wiraswasta	S	SS	SS	S
80	18/12/2020 14:29:34	Nada Febina, S Pd	Perempuan	Nada.febina@gmail.com	PNS	S	S	SS	SS
81	21/12/2020 15:32:18	Mohd. Mufid	Laki-laki	MUHD.mufid@gmail.com	Buruh	SS	SS	S	S

UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN C

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 2854/II-01/1220
Hal : Jawaban Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN

Pekanbaru, 23 Desember 2020

Yth. Sdr. Muhammad Mukhlis
Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Di
Pekanbaru

Menindaklanjuti permohonan data/ informasi Saudara dan dan surat dari Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau No-Un.04/T.V/PP.00.9/6292/2020 tanggal 15 September 2020 perihal izin penelitian dan pengambilan tugas akhir, dengan ini kami sampaikan data jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN se-wilayah Kantor Cabang Pekanbaru tahun 2019-2020 sebagai berikut :

KAB/KOTA	REALISASI 01/01/2019	KAB/KOTA	REALISASI 04/12/2020
0060 - KAB. PELALAWAN	3.021	0060 - KAB. PELALAWAN	14.342
0062 - KAB. KAMPAR	8.488	0062 - KAB. KAMPAR	20.496
0063 - KAB. ROKAN HULU	2.267	0063 - KAB. ROKAN HULU	10.833
0069 - KOTA PEKANBARU	31.052	0069 - KOTA PEKANBARU	93.834
	44.828		139.505

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya yang baik diucapkan terima kasih.

Pps. Kepala

Alida Ade Nursyafni

Atas/By/Untuk

UIN SUSKA RIAU

Kantor Cabang Pekanbaru
Jl. Tuanku Tambora Ujung Kamp. 20 Ruko No. 47 - 101
Kel. Labuhbaru Barat Ker. Payang Sekaki
Pekanbaru Riau 28272
Telp. +62 741 32004 Fax. +62 741 842880
www.bpjs-kesehatan.go.id

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Muhammad Mukhlis lahir di Desa Alah Air, Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 21 Oktober 1996. Penulis merupakan Anak ke delapan dari delapan bersaudara, Putra dari pasangan Bapak Syamsiar dan Ibu Siti Surinah.

Pengalaman pendidikan yang dilalui dimulai pada pendidikan Sekolah Dasar (SD) Negeri 019 Alah Air pada tahun 2003-2009, Sekolah Menengah Pertama (SMP) 002 Tebing Tinggi pada tahun 2009-2012, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) 002 Tebing Tinggi pada tahun 2012-2015. Kemudian melanjutkan pendidikan pada perguruan tinggi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2015.

Untuk menjalin komunikasi dengan penulis baik diluar kampus maupun di dalam kampus dapat menghubungi kontak melalui *handphone*: 0822-8571-8221 dan e-mail: Muhammadmukhlis763@gmail.com.

UIN SUSKA RIAU